

## **INFORME DE VIGILANCIA DETALLADA – EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES**

**EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P. –  
SEMSA  
Municipio de Tenerife**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO  
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO  
Bogotá, diciembre de 2021**

	<b>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</b>	
---	--	---

## 1 Identificador del prestador

- 1.1 Nombre o razón social:** EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P. - SEMSA
- 1.2 Nit:** 9002222479-1
- 1.3 ID (SUI - RUPS):** 22405
- 1.4 Servicio público domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección:**  
Acueducto y Alcantarillado,
- 1.5 Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección:**
- Comercialización, Conducción de Residuos Líquidos, Disposición Final, Recolección, Tratamiento de Alcantarillado
  - Aducción, Almacenamiento, Captación, Comercialización, Conducción, Distribución, Tratamiento de Acueducto.
- 1.6 Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:**
- Acueducto y Alcantarillado: Municipio de Tenerife 01/02/2019

## 2 IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA:

- 2.1 Año del programa al que pertenece la acción:** Vigencia 2020 y hasta el mes de octubre de 2021
- 2.2 Clase acción:** Vigilancia  Inspección
- 2.3 Motivo de la acción:** Especial  detallada  concreta
- 2.4 Origen causal de la acción:** Clasificación de nivel de riesgo  Perfilamiento de riesgo  Evaluación de Gestión y Resultados  Monitoreo de planes  Denuncia ciudadana (Petición de interés general)
- 2.5 Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción:** Mesas de trabajo virtuales. Documentación suministrada por el prestador en carpeta virtual.

## 3 DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

### 3.1 Criterios evaluados:

El objetivo que pretende la presente evaluación integral es determinar si el prestador está dando cumplimiento al régimen de servicios públicos y demás normas aplicables a las actividades desarrolladas por la Empresa Regional de Servicios Públicos S.A. E.S.P. – SEMSA SA ESP, conforme a la siguiente normativa:

- Ley 142 de 1994
- Resolución SSPD No. 20161300013475 del 24 de mayo 2016 y sus modificatorias.

- Resolución SSPD No. 2021100016645 del 9 de abril de 2021, modificada por la Resolución SSPD N° 20211000171855 de 21 de mayo de 2021.
- Resolución CREG 072 de 2002 modificada por la CREG 034 de 2004.
- Resolución CRA No. 906 de 23 de diciembre de 2019.
- Resolución CRA 688 de 2014 de 2014.
- Resolución MVCT 330 de 2017.

**3.2** Marco temporal de evaluación: Vigencia 2020, hasta el mes de octubre de 2021

#### **4 DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO:**

##### **4.1 Información fuente usada:**

- Información entregada por la empresa, según requerimiento SSPD No. 20214243160361 del 05 de agosto de 2021.
- Taxonomías Individual Grupo 2, del año 2019 y 2020 certificada en SUI (Incluye Anexos en PDF de cada una de las Taxonomías)
- Sistema Único de Información - SUI

##### **4.2 Requerimientos realizados:**

- Comunicación SSPD No. 20214243160361 del 05 de agosto de 2021.

##### **4.3. Estado de respuesta de requerimientos:**

El prestador dio respuesta al requerimiento de información a través de carpeta virtual, y a través de los radicados relacionados a continuación, de los cuales se analiza la información a lo largo del presente informe:

**Tabla 1.** Relación de información remitida

<b>FEHCA DE ENVÍO</b>	<b>RADICADO</b>	<b>COMPONENTE</b>
<b>REMISION 1 - 19-08-2021</b>	20215292265832 - 19-08-2021	Gestión Administrativa Y Financiera
<b>REMISION 2 - 23-08-2021</b>	20215292312812 - 24-08-2021	Gestión Técnica Operativa
<b>REMISION 3 - 23-08-2021</b>	20215292314332 - 24-08-2021	Gestión Comercial
<b>REMISION 4 - 23-08-2021</b>	20215292314652 - 24-08-2021	Gestión Comercial
<b>REMISION 5 - 23-08-2021</b>	20215292315572 - 24-08-2021	Gestión Comercial
<b>REMISION 6 - 23-08-2021</b>	20215292315912 - 24-08-2021	Gestión Administrativa Y Financiera
<b>REMISION 7 - 23-08-2021</b>	20215292316162 - 24-08-2021	Gestión Comercial
<b>REMISION 8 - 23-08-2021</b>	20215292316662 - 24-08-2021	Gestión Comercial
<b>REMISION 9 - 23-08-2021</b>	20215292317082 - 24-08-2021	Gestión Comercial

FEHCA DE ENVÍO	RADICADO	COMPONENTE
REMISION 10 - 23-08-2021	20215292317362 - 24-08-2021	Gestión Comercial
REMISION 11 - 23-08-2021	20215292318922 - 24-08-2021	Gestión Comercial
REMISION 12 - 23-08-2021	20215292319272 - 24-08-2021	Gestión Comercial
REMISION 13 - 23-08-2021	20215292319572 - 24-08-2021	Gestión Comercial
REMISION 14 - 23-08-2021	20215292321062 - 24-08-2021	Gestión Comercial
REMISION 15 - 23-08-2021	20215292323872 - 24-08-2021	Gestión Comercial
REMISION 16 - 23-08-2021	20215292325372 - 24-08-2021	Gestión Comercial
REMISION 17 - 23-08-2021	20215292326302 - 25-08-2021	Gestión Comercial
REMISION 18 - 24-08-2021	20215292337162 - 25-08-2021	Gestión Comercial
REMISION 19 - 24-08-2021	20215292337862 - 25-08-2021	Gestión Comercial
REMISION 20 - 24-08-2021	20215292339012 - 25-08-2021	Gestión Comercial
REMISION 21 - 24-08-2021	20215292357542 - 26-08-2021	Gestión Comercial

#### 4.4. Evaluaciones realizadas:

No se registran evaluaciones anteriormente realizadas a la Empresa Regional de Servicios Públicos S.A. E.S.P. SEMSA

##### 4.4.1. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

La Empresa Regional de Servicios Públicos S.A. E.S.P. SEMSA fue constituida mediante escritura pública No. 1194 del 12 de mayo de 2008 de la notaria 9 de Barranquilla e inscrita en la cámara de comercio bajo el número 140.413 el 09 de junio de 2008, como sociedad anónima con un capital autorizado de \$3.000.000.000 y un total de 3.000.000 de acciones con valor nominal \$1.000.

**Imagen 1. Composición accionaria 31 de diciembre de 2020**

NOMBRE O RAZON SOCIAL	NIT - CC	No. ACCIONES	VR. NOMINAL	VALOR	PORCENTAJE
TRANSPORTE INGENIERIA CONSTRUCCION MAQUINARIA S.A.	830.509.276	1.000.200	1.000	\$ 1.000.200.000	33,34%
JOSE MARIA VECINO VILLAREAL	72.162.008	624.900	1.000	\$ 624.900.000	20,83%
NELSON GUZMAN VILLEGAS	77.152.385	624.900	1.000	\$ 624.900.000	20,83%
CGC COLOMBIA SAS	802.013.791	375.000	1.000	\$ 375.000.000	12,50%
GESTORA DE ALIANZAS E INVERSIONES S.A	802.011.950	375.000	1.000	\$ 375.000.000	12,50%
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 3.000.000.000</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SEMSA

A continuación, se presenta información del prestador conforme la última actualización al Registro Único de Prestadores – RUPS del 30/08/2021:

**Tabla 2. Datos Generales del Prestador**

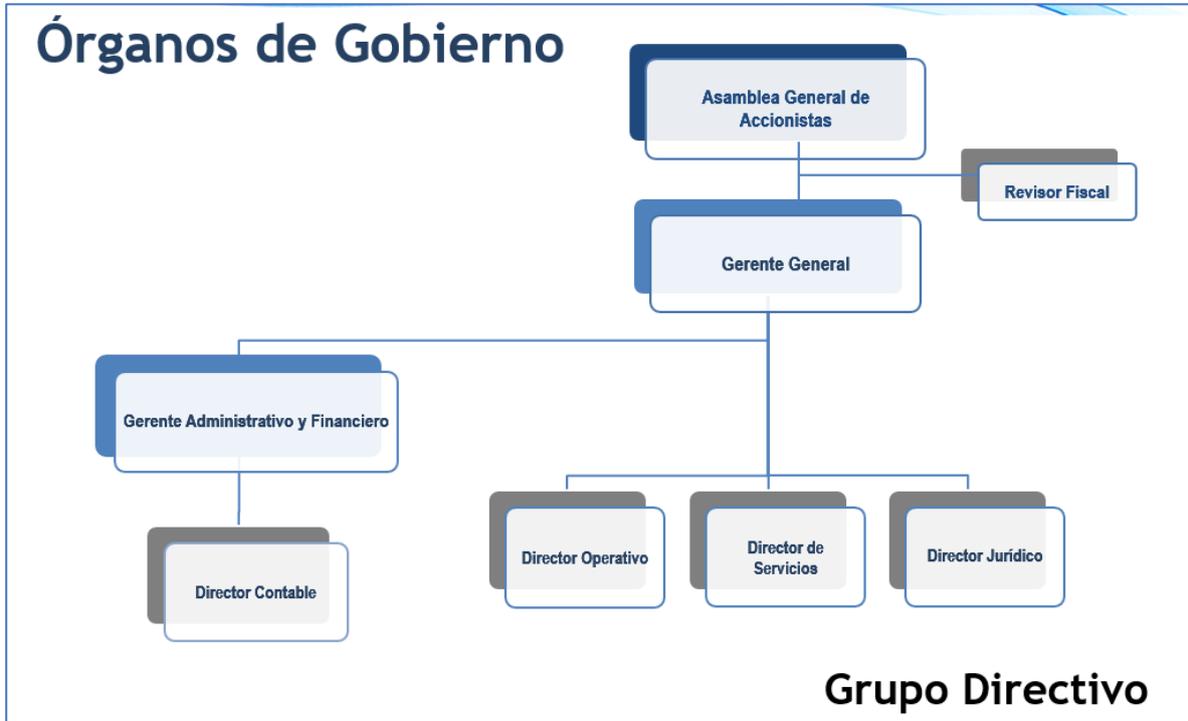
ITEM	PRESTADOR		
ID	22405		
Razón social	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P.		
Sigla	SEMSA E.S.P.		
NIT	900222479		
Estado del Prestador	Operativa		
Servicios, actividades y Fecha de Inicio de operaciones	Servicio	Municipio/Área de Prestación	Fecha de Inicio de Operaciones
	Acueducto	Tamalameque	01/01/2019
		Plato	01/02/2018
		Zona Bananera	01/01/2019
		Pivijay	16/01/2015
		Tenerife	01/02/2019
	Alcantarillado	PLATO	01/02/2018
		PIVIJAY	16/01/2015
		TAMALAMEQUE	01/01/2019
	Aseo	PIVIJAY	27/11/2017
Tipo de Sociedad	Sociedad Anónima		
Inscripción en RUPS	15/05/2015		
Fecha última Actualización RUPS	30/08/2021		
Representante legal	Nelson Eduardo Guzmán Villegas		
Fecha de Posesión Representante Legal	12/05/2008		
Clasificación	Más de 2500 suscriptores		
Auditoría Externa de Gestión y Resultados	AVG CONSULTORES SAS Desde 01/09/2017 Hasta 31/12/2021		

Fuente: [http://www.sui.gov.co/rups/administrador/consultasolicitud.do?are\\_rsol\\_secue=396859&act=getSolicitud](http://www.sui.gov.co/rups/administrador/consultasolicitud.do?are_rsol_secue=396859&act=getSolicitud)

#### 4.4.1.1. Estructura Organizacional

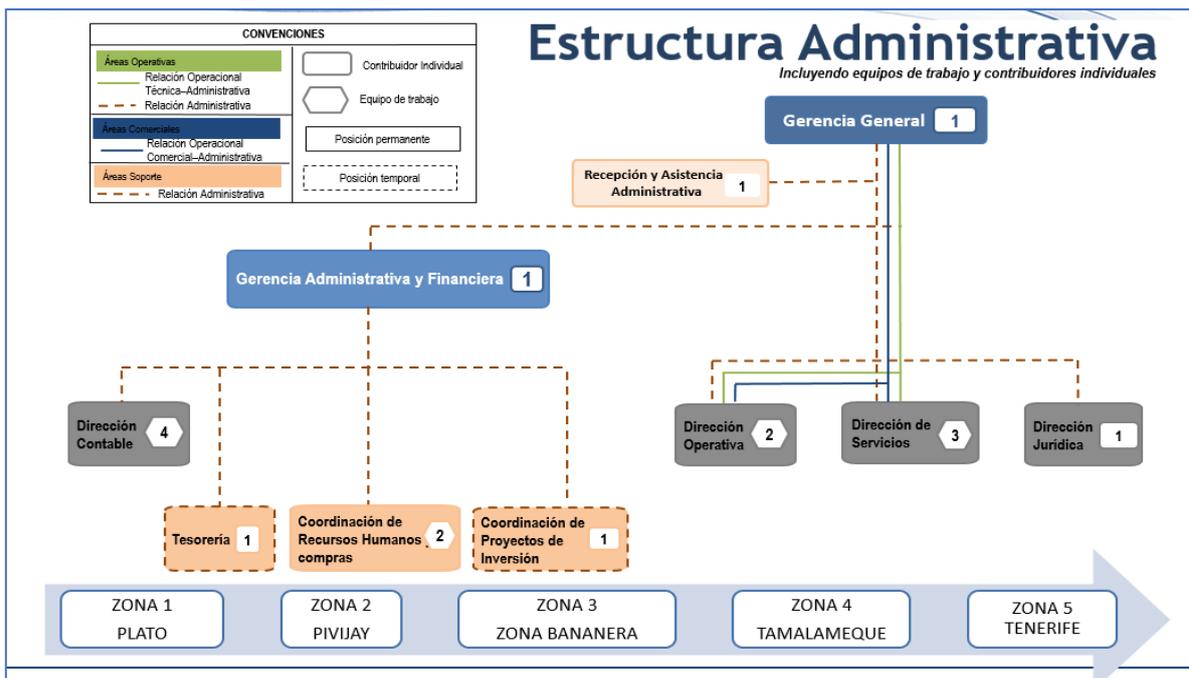
A continuación, se realiza una descripción de la estructura organizacional con que cuenta la empresa, de acuerdo con reporte realizado en SUI para la vigencia 2019, la empresa cuenta con un total de 65 personas de las cuales 62 se encuentran a cargo de la operación de la misma y 3 administrativos. 10 personas se encuentran vinculadas a través de nómina y 55 a través de una empresa temporal.

**Imagen 2** Organigrama de Empresa Regional de Servicios Públicos S.A. E.S.P. SEMSA (nivel directivo)



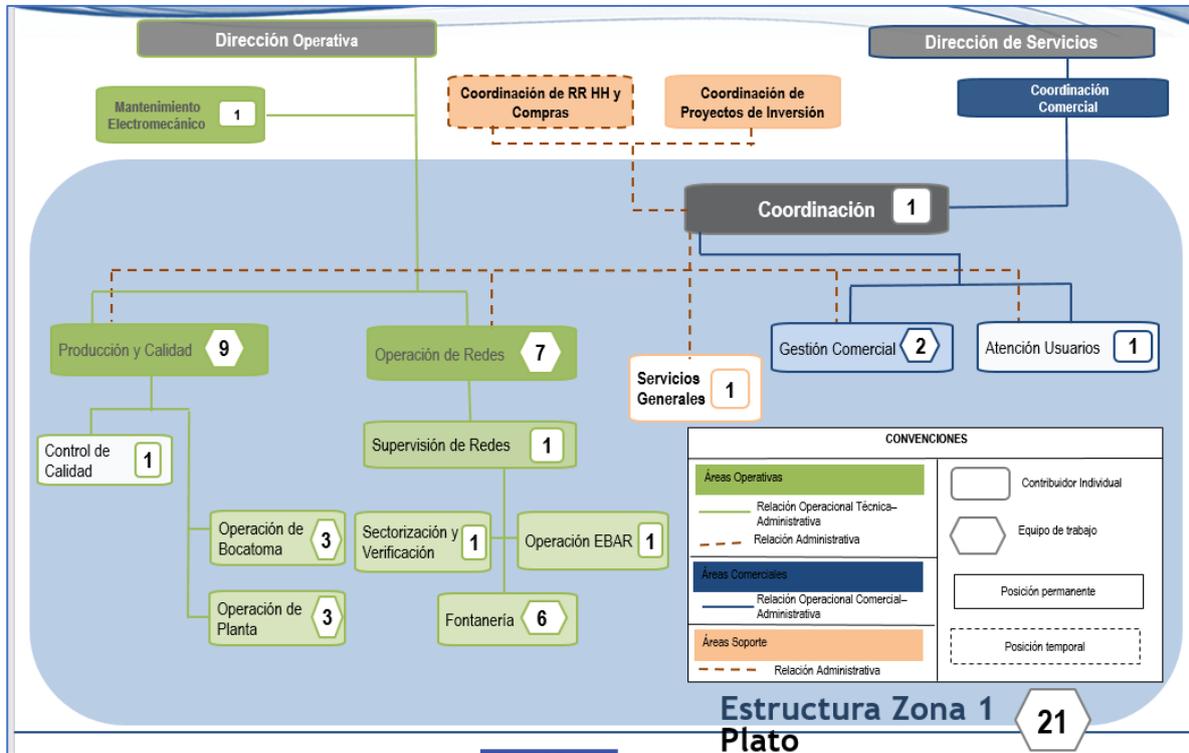
Fuente: Suministrado por la empresa.

**Imagen 3** Organigrama de la Empresa Regional de Servicios Públicos S.A. E.S.P. SEMSA (estructura administrativa)



Fuente: Suministrado por la empresa.

**Imagen 4** Organigrama de la Empresa Regional de Servicios Públicos S.A. E.S.P. SEMSA (estructura operativa)



Fuente: Suministrado por la empresa

#### 4.4.1.2. Planta de Personal

Conforme a lo reportado en SUI para las vigencias bajo análisis la empresa cuenta con la siguiente información de personal reportada al SUI.

**Tabla 3.** Distribución del personal de la empresa.

	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
<b>NOMINA</b>	10	10
<b>TEMPORAL</b>	55	14
<b>ADMINISTRATIVO</b>	3	3
<b>TÉCNICO</b>	62	21

Fuente: reporte SUI

Conforme a la información suministrada por la empresa, a la fecha cuenta con nueve empleados para la atención de los servicios en el municipio de Tenerife quienes desarrollan las actividades en campo además de un comercial. En el nivel central cuentan con seis administrativos, tres financieros y un comercial

Una vez verificado el cumplimiento de lo establecido en la Resolución 1570 de 2004 "Por la cual se modifica la Resolución 1076 de octubre 9 de 2003 que actualiza el Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental y se toman otras disposiciones" se observó que tres de sus funcionarios no cuentan con certificado de competencias laborales.

#### 4.4.1.3. Auditor Externo de Gestión de Resultados

La empresa tiene registrado en RUPS como Auditor Externo de Gestión y Resultados a la empresa AVG Consultores SAS. desde el 01 de septiembre de 2017 hasta el 31 de diciembre de 2021.

El prestador no suministró el informe del Auditor Externo de Gestión y Resultados para las vigencias 2019 y 2020 y no se observa reporte alguno del mismo en SUI.

**Imagen 5 Reporte Auditor Externo**

Indicador de Gestión de resultados Acueducto											
Año										2019	
Identificador	Empresa	Indicador	Hace 3 años	Hace 2 años	Hace 1 años	Año Presente Empresa	Año Presente Auditor	Evolución	Concepto del AEGR	calidad	Auditor
22405	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P.	eficiencia del recaudo	0	0	0	0	NA	Se Mantiene	na	na	andrés iván machado buritica
22405	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P.	cobertura de intereses	0	0	0	0	NA	Se Mantiene	na	na	andrés iván machado buritica
22405	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P.	indicador financiero agregado	0	0	0	0	NA	Se Mantiene	na	na	andrés iván machado buritica
22405	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P.	liquidez y endeudamiento	0	0	0	0	NA	Se Mantiene	na	na	andrés iván machado buritica
22405	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P.	calidad agua	ND	ND	ND	ND	NA	Se Mantiene	na	na	andrés iván machado buritica
22405	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P.	agua no contabilizada	ND	ND	ND	ND	NA	Se Mantiene	na	na	andrés iván machado buritica
22405	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P.	cumplimiento cobertura	ND	ND	ND	ND	NA	Se Mantiene	na	na	andrés iván machado buritica
22405	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P.	continuidad	ND	ND	ND	ND	NA	Se Mantiene	na	na	andrés iván machado buritica
22405	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P.	indicador operativo y de calidad agregado acueduct	ND	ND	ND	ND	NA	Se Mantiene	na	na	andrés iván machado buritica

Fuente: SUI

En cuanto al reporte de viabilidad financiera para Plato y Tenerife para la vigencia 2019, la empresa informó en la documentación suministrada:

*“Las proyecciones financieras se fundamentan en la información prospectiva de la empresa, basada en supuestos sobre hechos o sucesos que pueden ocurrir en el futuro y que afectan financieramente los planes del prestador, en un contexto económico de corto, mediano y largo plazo. Su preparación requirió de juicio por parte del equipo administrativo del auditado y, puede ocurrir, que los resultados reales difieran de los años proyectados, teniendo en cuenta que se han tomado premisas y datos futuros. La empresa prestadora es responsable por la preparación y presentación de las proyecciones financieras, nuestra revisión consistió en verificar la razonabilidad de los supuestos utilizados en el período proyectado. La Auditoría analizó el modelo de proyecciones financieras de Semsá S.A. E.S.P., a cinco años (de 2020 a 2024), así como las diferentes variables y supuestos utilizados. A continuación, presentamos el análisis realizado y las conclusiones que se derivan en términos de la viabilidad financiera de Semsá S.A. E.S.P” (sic),*

Se observa que la empresa no realiza análisis financiero alguno dentro de la información reportada.

#### 4.4.1.4. Informe de Contraloría.

A la fecha, la Contraloría territorial no ha realizado auditorías fiscales a la empresa por recursos del sistema general de participaciones.

#### 4.4.2. ASPECTOS FINANCIEROS

De acuerdo con la información de la empresa por ser una sociedad anónima de clase privada, se encuentra clasificada como grupo 2 NIF.

De esta manera realizando el respectivo seguimiento en SUI se observó que se encuentra clasificada bajo los nuevos marcos normativos, como grupo 2 y que a la fecha no tiene información financiera pendiente de reportar.

**Imagen 6** Reporte al SUI de información financiera

ID Empresa	Nombre Empresa	Servicios						Taxonomía	Fecha Precedencia	Estado	Fecha Estado	XBRL	PDF	Histórico Rechazados	Datos Responsable	Histórico de no certificados
		AC	AL	AS	E	GN	GLP									
22405	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P.	Si	Si	Si	No	No	2020 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre		Certificado	22/05/2021				Ver		
22405	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P.	Si	Si	Si	No	No	2020 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre		Certificado	22/05/2021				Ver		
22405	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P.	Si	Si	Si	No	No	Taxonomía 2019 - Grupo 2 Individual - Flujo de efectivo indirecto		Certificado	28/07/2020				Ver		
22405	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P.	Si	Si	Si	No	No	2021 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre		Certificado	31/08/2021				Ver		
22405	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P.	Si	Si	Si	No	No	Grupo 2 2020 Consolidado		Pendiente	22/05/2021				Ver		
22405	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P.	Si	Si	Si	No	No	Grupo 2 2020 Individual		Certificado	09/08/2021				Ver		
22405	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P.	Si	Si	Si	No	No	2020 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre		Certificado	22/05/2021			Ver	Ver		
22405	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P.	Si	Si	Si	No	No	2021 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre		Certificado	31/08/2021				Ver		

Fuente: Consulta SUI

#### 4.4.2.1. Estados Financieros

La información analizada corresponde a la suministrada por parte de la empresa y la reportada en SUI.

##### 4.4.2.1.1. Estado de situación financiera.

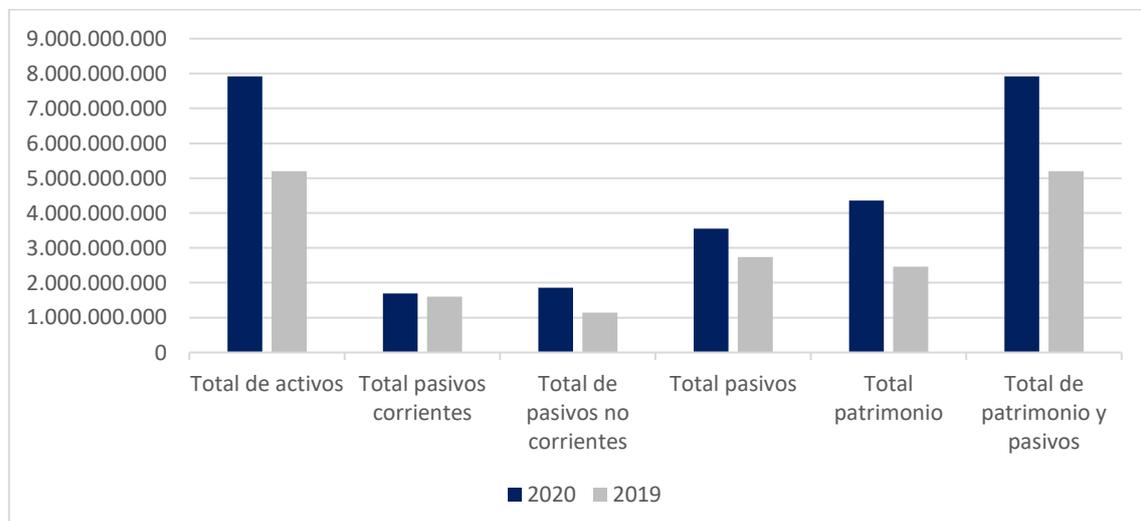
**Tabla 4.** Estado de Situación Financiera Empresa Regional de Servicios Públicos S.A. E.S.P. (2019-2020)

	2020	2019	DIFERENCIA ABSOLUTA	DIFERENCIA RELATIVA
<b>Efectivo y equivalentes al efectivo</b>	87.331.000	231.468.000	-144.137.000	-62,27%
<b>Cuentas comerciales por cobrar por prestación de servicios públicos corrientes</b>	6.279.304.000	3.781.421.000	2.497.883.000	66,06%

Total cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes	6.479.304.000	4.186.561.000	2.292.743.000	54,76%
<b>Inventarios corrientes</b>	681.253.000	708.763.000	-27.510.000	-3,88%
Total de activos corrientes	<b>7.488.822.000</b>	<b>5.126.792.000</b>	2.362.030.000	46,07%
<b>Propiedades, planta y equipo</b>	113.769.000	75.981.000	37.788.000	49,73%
Total cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar no corrientes	310.902.000	0	310.902.000	100,00%
Total de activos no corrientes	<b>425.031.000</b>	<b>76.341.000</b>	348.690.000	456,75%
Total de activos	<b>7.913.853.000</b>	<b>5.203.133.000</b>	2.710.720.000	52,10%
<b>Cuentas comerciales por pagar por adquisición de bienes corrientes</b>	1.238.366.000		1.238.366.000	100,00%
Total cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar corrientes	1.238.366.000	495.666.000	742.700.000	149,84%
Total pasivos corrientes	<b>1.694.883.000</b>	<b>1.599.543.000</b>	95.340.000	5,96%
<b>Otros pasivos financieros no corrientes</b>	1.790.138.000	1.101.548.000	688.590.000	62,51%
Total de pasivos no corrientes	1.859.760.000	1.140.946.000	718.814.000	63,00%
Total pasivos	<b>3.554.643.000</b>	<b>2.740.489.000</b>	814.154.000	29,71%
<b>Capital emitido</b>	600.000.000	600.000.000	0	0,00%
<b>Ganancias acumuladas</b>	3.682.745.000	1.786.179.000	1.896.566.000	106,18%
Total patrimonio	<b>4.359.210.000</b>	<b>2.462.644.000</b>	1.896.566.000	77,01%
Total de patrimonio y pasivos	<b>7.913.853.000</b>	<b>5.203.133.000</b>	2.710.720.000	52,10%

fuelle: SUI (Cifras en pesos - COP)

**Gráfico 1** Estado de Situación Financiera (vigencias 2019-2020)



Fuelle: Elaborado SSPD de información SUI

- **Activos:**

El 94,63% de los activos se encuentra distribuido en el corto plazo, y el 5,37% restante en el largo plazo.

Los activos presentaron un incremento del 52,10% para la vigencia 2020 en comparación con la inmediatamente anterior. La mayor concentración de los mismos se encuentra representado en las cuentas comerciales por cobrar por prestación de servicios, las cuales representan 79,35%, situación que genera alarma además por su incremento, el cual fue del 66,06% para la vigencia 2020, de esta manera gran parte de los activos de la empresa se encuentran supeditados a obligaciones que terceros han contraído con la misma.

- **Cuentas por cobrar:**

La empresa expresa en la nota 5. cuentas y documentos por cobrar, que las mismas corresponden “al valor de las cuentas por cobrar de la entidad con vencimiento superior a 180 días se clasifica de acuerdo a la política de cartera aprobada por la empresa”.

Al verificar los saldos suministrados en la nota 5 se observa que los mismos no corresponden a los reportados en SUI en cuentas por cobrar, según se muestra a continuación:

**Imagen 7** Nota 5. cuentas y documentos por cobrar

Informe Cartera Cierre Incluida Financiación 2020										
Servicio	MES (VIGENTE)	30 DIAS - 202011	31 - 60 días	61-90 días	91 - 120 DIAS - 202008	121 -150 DIAS - 202007	151 - 180 DIAS - 202006	181 - 360 DIAS - 202006	Mayor 361 días	Valor Total
Acueducto	\$ 374.075.517	\$ 285.213.651	\$ 208.765.031	\$ 200.481.381	\$ 194.788.607	\$ 190.380.116	\$ 47.369.176	\$ 1.277.332.908	\$ 3.087.406.061	\$ 5.865.812.447
Alcantarillado	\$ 110.892.532	\$ 81.740.292	\$ 58.373.684	\$ 53.948.409	\$ 52.079.549	\$ 50.701.763	\$ 4.997.755	\$ 107.781.747	\$ 1.052.771.641	\$ 1.573.287.372
Aseo	\$ 32.063.516	\$ 19.334.094	\$ 17.087.670	\$ 16.082.889	\$ 15.632.871	\$ 14.907.763	\$ 1.128.015	\$ 31.184.839	\$ 479.775.532	\$ 627.197.188
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 517.031.564</b>	<b>\$ 386.288.036</b>	<b>\$ 284.226.384</b>	<b>\$ 270.512.679</b>	<b>\$ 262.501.028</b>	<b>\$ 255.989.642</b>	<b>\$ 53.494.946</b>	<b>\$ 1.416.299.494</b>	<b>\$ 4.619.953.233</b>	<b>\$ 8.066.297.006</b>

Informe Cartera Cierre Incluida Financiación 2019										
Concepto	30 DIAS - 201911	60 DIAS - 201910	90 DIAS - 201909	120 DIAS - 201908	150 DIAS - 201907	180 DIAS - 201906	360 DIAS Hasta 201812	MAS 360 Mayor 201812	MES	Valor Total
Acueducto	\$209.309.565	\$194.740.450	\$180.353.625	\$180.229.130	\$174.762.720	\$170.183.688	\$740.761.075	\$1.333.982.026	\$250.215.484	\$3.434.537.762
Alcantarillado	\$ 62.252.170	\$ 52.905.575	\$ 49.477.344	\$ 47.019.893	\$ 44.934.490	\$ 44.701.614	\$193.049.568	\$ 624.039.048	\$ 90.015.671	\$1.208.395.372
Aseo	\$ 18.825.044	\$16.457.333	\$ 15.579.977	\$ 14.929.479	\$ 14.207.394	\$ 13.212.364	\$ 59.473.143	\$ 360.393.227	\$31.169.402	\$544.247.363
Saldo A favor Vigencia Actual	-\$ 385.051	-\$687.276	-\$ 89.681	-\$ 34.460	-\$ 3.807	\$ -	-\$ 71.450	-\$ 1	\$ -	-\$1.271.725
Otros	-\$385.051	-\$687.276	-\$ 89.681	-\$ 34.460	-\$ 3.807	\$ -	-\$ 71.450	-\$ 1	\$ -	-\$1.271.725
<b>TOTAL</b>	<b>\$290.001.728</b>	<b>\$263.416.081</b>	<b>\$245.321.265</b>	<b>\$242.144.042</b>	<b>\$233.900.797</b>	<b>\$228.097.666</b>	<b>\$993.212.336</b>	<b>\$ 2.318.414.300</b>	<b>\$371.400.556</b>	<b>\$5.185.908.772</b>

Fuente: Notas a los estados financieros.

Al verificar la política adoptada por la empresa, la misma no hace referencia a lo establecido en la nota, la cual expresa su tratamiento de cartera superior a 180 días.

**Imagen 8** política cuentas por cobrar comerciales:

Cuentas por cobrar comerciales

Saldos derivados de la venta de servicios ofrecidos por SEMSA S.A. Estos ingresos se realizan con condiciones de créditos normales con plazos de pago corrientes, y los importes de las cuentas por cobrar no generan intereses corrientes.

Las ventas de bienes o servicios cuyo plazo de pago sea corriente (12 meses) y que no tengan establecida una tasa de interés se medirán inicialmente a su importe no descontado (o valor nominal). Si el plazo de pago pactado se extiende más allá de los términos comerciales normales y se financia a una tasa de interés que no es una tasa de mercado; se medirán al valor presente de los pagos futuros descontados a una tasa de interés de mercado para un instrumento de deuda similar.

Fuente: Manual de políticas contables

En cuanto al deterioro de las cuentas por cobrar se observa que la empresa contabiliza el valor de \$2.141.163.743, y establece que “la provisión para pérdida colectiva se determina sobre la base de información histórica de estadísticas de pago para activos financieros similares”. De esta manera considerando el valor representativo y el impacto generado dentro de los estados financieros, la empresa deberá emprender acciones con el fin de contrarrestar el alto incremento de la cartera y consecuentemente el deterioro de la misma.

- **Pasivos y patrimonio:**

En cuanto a los pasivos, presentó para la vigencia 2020 un incremento del 29,71% con relación a la inmediatamente anterior. La cuenta más representativa corresponde a otros pasivos financieros no corrientes con una participación del 50,36% de los pasivos totales, cuyo valor es de \$ 1.790.138.000, al verificar la nota 10 al estado financiero con el fin de aclarar a que corresponden dichos valores, los mismos no concuerdan con el estado financiero.

**Imagen 9** Nota 10 acreedores y otras cuentas por pagar y otros pasivos financieros

**NOTA 10. ACREEDORES Y OTRAS CUENTAS POR PAGAR Y OTROS PASIVOS FINANCIEROS**

Los acreedores y otras cuentas por pagar y otros pasivos financieros están compuestos por:

Acreeedores y otras cuentas por pagar y otros pasivos financieros	2020	2019
Proveedores	\$240.375.717	\$285.194.639
Costos y Gastos por Pagar	\$997.989.709	\$ 156.004.808
Impuestos Por Pagar	\$162.712.496	\$127.032.551
Obligaciones Laborales	\$43.805.614	\$54.466.095
Otros Pasivos	\$69.622.298	\$39.398.003
<b>Total acreedores y otras cuentas por pagar y otros pasivos financieros corriente</b>	<b>\$1.514.505.834</b>	<b>\$662.096.095</b>

Fuente: Notas a los estados financieros vigencia 2020

Otro valor que impactó los pasivos corresponde a las cuentas comerciales por pagar por adquisición de bienes corrientes, al verificar la nota 11. Cuentas Comerciales por pagar del valor correspondiente a \$1.238.366.000, se observa que la misma hace referencia a ingresos por actividades ordinarias, tal como lo evidenciado en la imagen10.

**Imagen 10. Nota 11. Cuentas Comerciales por pagar**

<b>NOTA 11. INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS</b>		
<b>INGRESOS</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Acueducto	\$7.945.764.241,62	\$7.255.776.327,90
Alcantarillado	\$2.221.723.548,95	\$2.116.285.880,31
Aseo	\$723.662.883,22	\$711.162.744,63
Devoluciones Rebajas y Descuentos	\$-29.808.052,55	\$-71.934.664,32
<b>TOTAL</b>	<b>\$10.861.342.621,24</b>	<b>\$ 10.011.290.288,52</b>

La empresa no tiene ingresos de actividades ordinarias pignorados, contingencias que no han sido reconocidas afectando los ingresos ni compromisos en firme con los clientes para la prestación de servicios futuros.

Fuente: Notas a los estados financieros vigencia 2020

El Patrimonio de la empresa para la vigencia 2020 asciende a la suma de \$ 4.359.210.000 con un incremento del 77,01% con relación a la vigencia inmediatamente anterior. Obtuvo una utilidad de \$1.896.566.000.

**4.4.2.1.2. Estado de Resultado Integral**

**Tabla 5. Estado de resultado integral Empresa Regional de Servicios Públicos S.A. E.S.P (2019-2020)**

	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>Variación absoluta</b>	<b>Variación relativa</b>
<b>Ingresos de actividades ordinarias</b>	10.861.342.000	10.011.290.000	850.052.000	8,49%
<b>Costo de ventas</b>	7.333.197.000	5.536.964.000	1.796.233.000	32,44%
<b>Ganancia bruta</b>	3.528.145.000	4.474.326.000	-946.181.000	-21,15%
<b>Otros ingresos</b>	903.702.000	9.666.000	894.036.000	9249,29%
<b>Gastos de administración</b>	1.796.438.000	1.370.473.000	425.965.000	31,08%
<b>Otros gastos</b>	415.808.000	2.212.011.000	-1.796.203.000	-81,20%
<b>Ingresos financieros</b>	210.000	341.000	-131.000	-38,42%
<b>Costos financieros</b>	284.540.000	55.567.000	228.973.000	412,07%
Ganancia (pérdida), antes de impuestos	1.935.271.000	846.282.000	1.088.989.000	128,68%
<b>Gasto (ingreso) por impuestos, operaciones continuadas</b>	38.705.000	193.880.000	-155.175.000	-80,04%
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones continuadas	1.896.566.000	652.402.000	1.244.164.000	190,71%
Ganancia (pérdida)	1.896.566.000	652.402.000	1.244.164.000	190,71%

Fuente: reporte sui (Cifras en pesos - COP)

**Gráfico 2** Estado de Resultado integral Empresa Regional de Servicios Públicos S.A. E.S.P (vigencias 2019-2020)



Fuente: Elaborado SSPD de información suministrada por la empresa (cifras en pesos COP)

En cuanto al resultado integral se observa un incremento en los ingresos por actividades ordinarias en un 8,49%. El 73 % de los ingresos provienen del servicio de acueducto, el 20,37% del servicio de alcantarillado y el 6,65% del servicio de aseo.

Para la vigencia 2020 la empresa destinó el 67,52% de los ingresos en costos de ventas y el 16,54% en gastos de administración. Los costos de ventas presentaron un incremento del 32,44% y los gastos de administración un 31,08% para la vigencia 2020, de esta manera presentó una disminución en su utilidad operacional, sin embargo, al incrementarse otros ingresos por valor de \$903.7 millones, generó un incremento en la utilidad en 190,71% que equivaldría a \$1.244 millones.

Al verificar y contrastar las cifras con las notas a los estados financieros no es posible establecer su razonabilidad ya que los valores en los gastos de administración son completamente diferentes a la nota 12 del mismo. Igualmente, no discrimina ni hace claridad frente a las erogaciones que hacen parte del mismo.

**Imagen 11** Nota 12 gastos de administración

**NOTA 12. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN**  
El detalle de los gastos de administración es el siguiente:

CONCEPTOS	2020	2019
GASTOS OPERACIONALES	\$ 268.801.327	\$ 360.994.223
HONORARIOS	\$ 541.233.245	\$ 312.550.108
IMPUESTOS	\$ 157.640.980	\$ 192.725.469
ARRIENDOS	\$ 147.977.950	\$ 88.848.604
SEGUROS	\$ 18.610.699	\$ 22.773.908
SERVICIOS	\$ 120.630.707	\$ 91.228.450
GASTOS LEGALES	\$ 44.279.380	\$ 0
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	\$ 455.000	\$ 76.396.878
ADECUACION E INSTALACIONES	\$ 6.083.815	\$ 36.354.698
GASTOS DE VIAJE	\$ 29.958.407	\$ 52.268.722
DEPRECIACIONES	\$ 6.083.815	\$ 4.381.102
DIVERSOS	\$ 466.851.077	\$ 136.331.821
PROVISIONES	\$ 274.975.953	\$ 1.731.702.915
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 2.077.498.539</b>	<b>\$ 3.106.556.898</b>

Fuente: Notas a los estados financieros vigencia 2020

**Tabla 6.** Diferencia en gastos de administración.

<b>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</b>			
	<b>ESTADOS FINANCIEROS</b>	<b>NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS</b>	<b>DIFERENCIA</b>
<b>2.020</b>	1.796.438.000	2.077.468.539	-281.030.539
<b>2.019</b>	1.370.473.000	3.106.556.898	-1.736.083.898

Fuente: Cálculos SSPD

Ahora bien, dentro de la nota 14, otros ingresos, no es posible establecer a que hace referencia, ya que la misma sólo relaciona los datos que hacen parte del mismo, tal como lo muestra la imagen 12, en donde reconoce otros ingresos extraordinarios, sin poderse establecer a que hace referencia con dicha partida, presuntamente incumpliendo los criterios de reconocimiento y medición, y de la adopción de políticas y notas a los estados financieros establecido para el grupo 2 NIIF para pymes.

**Imagen 12** Nota 14 otros ingresos

<b>NOTA 14. OTROS INGRESOS</b>		
<b>CONCEPTO</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Financieros	\$210.041	\$0.00
Recuperaciones	\$46.079.186	\$340.870,30
Otros ingresos extraordinarios	\$857.623.012	\$9.665.908,32
<b>TOTAL</b>	<b>\$903.912.239</b>	<b>\$10.006.778,62</b>

Fuente: Notas a los estados financieros vigencia 2020

#### 4.4.2.1.3. Estados de flujo de efectivo.

**Tabla 7.** Estado de flujos de efectivo Empresa Regional de Servicios Públicos S.A. E.S.P (2019-2020)

<b>Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de operación [sinopsis]</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>VARIACIÓN ABSOLUTA</b>	<b>VARIACIÓN %</b>
<b>Ganancia (pérdida)</b>	1.896.566.000	652.402.000	1.244.164.000	190,71%
<b>Ajustes por costos financieros no monetarios</b>		71.143.000	-71.143.000	-100,00%
<b>Ajustes por disminuciones (incrementos) en los inventarios</b>	27.507.000	-221.755.000	249.262.000	-112,40%
<b>Ajustes por la disminución (incremento) de cuentas por cobrar de origen comercial</b>	-2.808.785.000	-1.136.413.000	-1.672.372.000	147,16%
<b>Ajustes por disminuciones (incrementos) en otras cuentas por cobrar derivadas de las actividades de operación</b>	161.120.000	-307.922.000	469.042.000	-152,32%
<b>Ajustes por el incremento (disminución) de cuentas por pagar de origen comercial</b>	-44.819.000	168.722.000	-213.541.000	-126,56%

Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de operación [sinopsis]	2020	2019	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN %
<b>Ajustes por incrementos (disminuciones) en otras cuentas por pagar derivadas de las actividades de operación</b>	872.209.000	156.550.000	715.659.000	457,14%
<b>Ajustes por provisiones</b>	-10.660.000	22.792.000	-33.452.000	-146,77%
<b>Otros ajustes por partidas distintas al efectivo</b>	-196.914.000		-196.914.000	100,00%
<b>Otros ajustes para conciliar la ganancia (pérdida)</b>	35.680.000		35.680.000	100,00%
Total ajustes para conciliar la ganancia (pérdida)	-1.964.662.000	-1.246.883.000	-717.779.000	57,57%
<b>Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación</b>	-68.096.000	-594.481.000	526.385.000	-88,55%
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión [sinopsis]				
<b>Compras de propiedades, planta y equipo</b>		22.824.000	-22.824.000	-100,00%
<b>Otras entradas (salidas) de efectivo</b>	-37.788.000	669.302.000	-707.090.000	-105,65%
<b>Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión</b>	-37.788.000	646.478.000	-684.266.000	-105,85%
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiación [sinopsis]				
<b>Otras entradas (salidas) de efectivo</b>	-38.253.000	51.997.000	-90.250.000	-173,57%
<b>Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación</b>	-38.253.000	51.997.000	-90.250.000	-173,57%
<b>Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio</b>	-144.137.000	103.994.000	-248.131.000	-238,60%
<b>Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo</b>	-144.137.000	103.994.000	-248.131.000	-238,60%
<b>Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del periodo</b>	231.468.000	179.471.000	51.997.000	28,97%
<b>Efectivo y equivalentes al efectivo al final del periodo</b>	87.331.000	231.468.000	-144.137.000	-62,27%

Fuente: suministrado por la empresa (Cifras en pesos - COP)

Dentro del estado de flujos de efectivo se puede observar la disminución destinada en su efectivo para las actividades de operación en un 88,55%, y para las actividades de inversión en un 105,85% para la vigencia 2020. Sobre los mismos no es posible establecer a que corresponde dicha variación.

#### 4.4.2.2. Indicadores Financieros.

**Tabla 8.** Indicadores Financieros Empresa Regional de Servicios Públicos S.A. E.S.P (2019-2020)

INDICADOR	FORMULA	2020	2019
<b>LIQUIDEZ</b>			
<b>RAZON CORRIENTE</b>	ACTIVO CORRIENTE/PASIVO CORRIENTE	4,42	3,21
<b>PRUEBA ACIDA</b>	ACTIVO CORRIENTE-CXC/PASIVO CORRIENTE	0,60	0,59
<b>CAPITAL DE TRABAJO NETO</b>	ACTIVO CORRIENTE-PASIVO CORRIENTE	5.793.939.000	3.527.249.000
<b>ENDEUDAMIENTO</b>			
<b>DEUDA/PATRIMONIO</b>	PASIVO TOTAL/PATRIMONIO	81,54%	111,28%
<b>NIVEL ENDEUDAMIENTO DE</b>	PASIVO TOTAL/ACTIVO TOTAL	44,92%	52,67%
<b>RENTABILIDAD</b>			
<b>RENTABILIDAD NETA</b>	UTILIDAD NETA/INGRESOS POR ACTIVIDADES ORDINARIAS	17,46%	6,52%
<b>RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO (ROE)</b>	UTILIDAD NETA/PATROMONIO	43,51%	26,49%
<b>RENTABILIDAD DEL ACTIVO TOTAL (ROA)</b>	UTILIDAD NETA/ACTIVO TOTAL	23,97%	12,54%
<b>CARTERA</b>			
<b>ROTACIÓN</b>	INGRESOS POR ACTIVIDADES ORDINARIAS/CXC	1,73	2,39
<b>DIAS</b>	360/ROTACIÓN	208,13	150,55

Fuente: calculados con base en lo reportado en SUI.

Según la Razón Corriente la empresa presenta liquidez suficiente para el pago de sus obligaciones de corto plazo, sin embargo, al tener en cuenta la alta representatividad de las cuentas por cobrar las cuales aumentaron 66% para la vigencia 2020, la liquidez y respaldo no son suficientes para cubrir sus obligaciones de corto plazo contando únicamente con sus activos de mayor liquidez, según lo evidencia el indicador de Prueba Ácida.

En cuanto al endeudamiento, el indicador de Deuda/Patrimonio genera alerta frente a su participación sobre el patrimonio, ya que para los periodos evaluados se encuentra por encima del 75%. De esta manera se advierte sobre el riesgo que tiene el prestador para cumplir con las obligaciones adquiridas.

En el 2020, los ingresos recibidos por la venta de los servicios de acueducto y alcantarillado, le permitieron a la empresa generar márgenes de rentabilidad de dos dígitos.

Según los indicadores de Actividad, la empresa presentó incremento en la cantidad de días promedio que le toma recuperar cartera, llegando en 2020 a periodo promedio de casi siete meses.

#### 4.4.2.3. PRESUPUESTO

Para la vigencia 2021 la empresa proyectó como entradas o ingresos el valor de \$3.876.563.523, de los cuales el 78,67% provienen del recaudo de los subsidios y el 21,32% del recaudo de los usuarios. En cuanto a las salidas, el 29,30% es destinado a costos operacional de personal siendo el rubro más alto, el 27,04% a energía y alumbrado público plantas, y el 17,11% a costo de operación y mantenimiento.

En 2021 en cuanto a actividades de financiación, la empresa destina \$750.982.328, y capitalizará \$350.000.000.

Dentro del presupuesto no se observa destinación para actividades de inversión en la vigencia 2021.

#### 4.4.2.4. ESTADO DE CUENTAS, MULTAS Y CONTRIBUCIONES A LA SUPERINTENDENCIA

A fecha la empresa debe por concepto de contribuciones la suma de \$30.619.000 con última fecha de pago el 03 de noviembre de 2021 de dos obligaciones en firmeza por los servicios de acueducto y alcantarillado.

**Imagen 13** Estado de cuenta con contribuciones

NOMBRE DE LA EMPRESA								NIT
EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P. - EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P.								9002224791
OBLIGACIONES EN FIRMEZA (2)								
Concepto	Vigencia	Nro Resolución/Nro Contribución	Servicio	Fecha	Fecha Vencimiento o Último Pago	Saldo \$	Formato de Pago para Banco	Pago en Línea
CONTRIBUCIONES	2021	2021000008106	ACUEDUCTO	08/09/2021	08/10/2021	23.442.000,00		<a href="#">Pague Aquí</a>
CONTRIBUCIONES	2021	20210000016416	ALCANTARILLADO	04/10/2021	03/11/2021	7.177.000,00		<a href="#">Pague Aquí</a>
OBLIGACIONES SIN FIRMEZA (4)								
Concepto	Vigencia	Nro Resolución/Nro Contribución	Servicio	Fecha	Fecha Vencimiento o Último Pago	Saldo \$	Formato de Pago para Banco	Pago en Línea
CONTRIBUCION ADICIONAL	2020	20205340052266	EMPRESA	12/10/2021		87.634.000,00		<a href="#">Pague Aquí</a>
CONTRIBUCION ADICIONAL	2021	20210000034196	ASEO	02/11/2021		1.802.000,00		<a href="#">Pague Aquí</a>
CONTRIBUCION ADICIONAL	2021	20210000037036	ACUEDUCTO	02/11/2021		27.242.000,00		<a href="#">Pague Aquí</a>
CONTRIBUCION ADICIONAL	2021	20210000038016	ALCANTARILLADO	03/11/2021		8.391.000,00		<a href="#">Pague Aquí</a>

Fuente: www.superservicios.gov.co

#### 4.4.3. ASPECTOS TÉCNICO OPERATIVOS

El prestador Empresa Regional de Servicios Públicos S.A. E.S.P. opera el servicio de acueducto y alcantarillado en los municipios de Pivijay, Plato, Tamalameque, Tenerife, Zona Bananera. El presente análisis se realiza para el área de prestación del servicio del municipio de Tenerife – Magdalena.

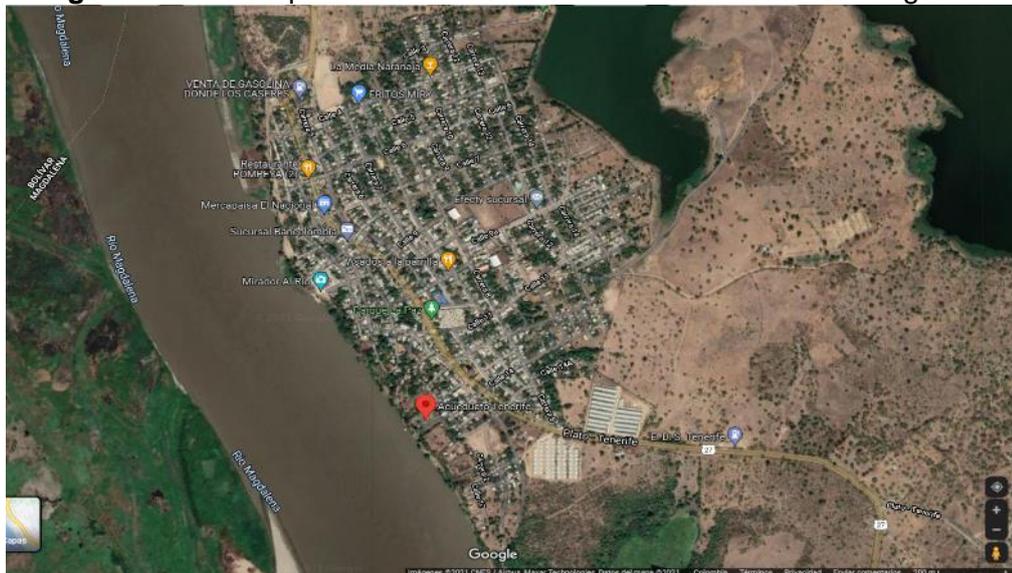
A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes del sistema de acueducto y alcantarillado, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados en la información remitida por el prestador en respuesta al requerimiento con radicado SSPD No. 20214243160361 del 05 de agosto de 2021; en cuanto a los reportes de información al SUI por parte de la empresa prestadora, se observa que únicamente ha registrado en muchos de ellos solo información correspondiente al municipio de Pivijay – Magdalena. Es importante aclarar que por razones de la pandemia COVID-19 no se pudo realizar presencialmente la visita por lo que se constata que los resultados obtenidos se basan en la información suministrada por el prestador a través de los documentos remitidos.

##### 4.4.3.1. Servicio Público Domiciliario de Acueducto.

##### 4.4.3.1.1. Sistema de Abastecimiento.

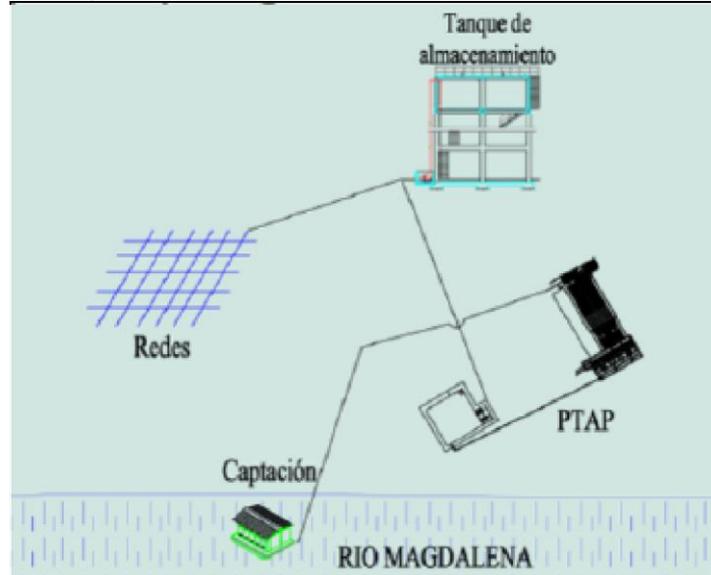
El abastecimiento de agua potable en el área de prestación del servicio correspondiente al municipio de Tenerife - Magdalena del prestador Empresa Regional de Servicios Públicos S.A. E.S.P. se realiza a través de un sistema independiente con una planta de tratamiento ubicada dentro del área urbana del municipio, la cual abastece a dicho municipio.

**Imagen 14** Área de prestación del Servicio analizada Tenerife - Magdalena



Fuente: Google Maps

**Imagen 15** Esquema del Sistema de Acueducto de Tenerife - Magdalena



Fuente: Empresa Regional de Servicios Públicos S.A. E.S.P.

A continuación, se describen a detalle el sistema de abastecimiento operado por la Empresa Regional de Servicios Públicos S.A. E.S.P., correspondientes a los sistemas de captación, aducción y tratamiento de las PTAP en el municipio de Tenerife del departamento del Magdalena.

#### 4.4.3.1.1.1. Fuente de Abastecimiento.

La fuente de abastecimiento es el Río Magdalena, el punto exacto donde se encuentra ubicado es la cuenca baja del Magdalena, en este punto se encuentra ubicada la barcaza del sistema de captación.

#### 4.4.3.1.1.1.1. Concesión de Aguas Superficiales

En la siguiente tabla se presenta la información de la concesión del prestador Empresa Regional de Servicios Públicos S.A. E.S.P, para la fuente de la planta de potabilización para el municipio de Tenerife del departamento de Magdalena:

**Tabla 9.** Información de las concesiones en las áreas de análisis Plato y Tenerife – Magdalena

Municipio	Tipo de Fuente	Fuente	Caudal concesionado (L/s)	Acto Administrativo	Vence	Corporación Ambiental	Estado
Tenerife	Superficial	Río Magdalena	35	SD	SD	CORPOMAG	En Tramite

SD: Sin Dato – Corresponde a aquellas copias de las concesiones que no fueron aportadas por el prestador.

Fuente: Empresa Regional de Servicios Públicos S.A. E.S.P. – Resolución aportada

De acuerdo con la información reportada en SUI no hay reporte de información de concesión de aguas superficiales.

#### 4.4.3.1.1.2. Captación

Se encuentra ubicada a una distancia aproximada de 100 metros de la planta de tratamiento de agua potable. El tipo de captación del sistema es de tipo superficial de tipo captación flotante con elevación mecánica, puesto que la fuente es el río Magdalena el cual cuenta con gran caudal y por ello se requiere de una plataforma móvil en este caso una barcaza flotante con unas dimensiones de 6m x 5m x 3,2m de altura, tiene una tubería con diámetro de succión de 8", la succión tiene una canasta tipo rejilla, para evitar obstrucción dado el constante arrastre de sólidos que se da en el río, tiene una descarga de en una tubería con diámetro de 6".

De acuerdo al documento "Diagnóstico, diseño y planes de obras e inversiones del sistema de acueducto y alcantarillado del municipio de Tenerife", el caudal de diseño de la captación es de 35 Lts/seg.

Ahora bien, dentro de la barcaza se encuentran ubicados la bocatoma y la estación, esta última compuesta por 2 motores-bomba de 40 HP, las cuales trabajan alternadamente para poder enviar el agua cruda a la PTAP.

**Imagen 16** Captación Tenerife - Magdalena Barcaza



Fuente: Video presentación del Sistema SEMSA ESP

**Imagen 17** Componentes de la Barcaza



Fuente: Estado de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Tenerife, Departamento del Magdalena

En el documento "Estado de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Tenerife, Departamento del Magdalena" se indica que la captación cuenta con un sistema de respaldo eléctrico conformado por un generador eléctrico marca Stewart & Stevenson, de 75 KVA de potencia, con tensión 220 voltios trifásico (3 fases), 197 amperios y 1800 RPM (Revoluciones por minuto) para la captación la planta de tratamiento a través de dos transferencias automáticas, una de ellas opera la red eléctrica de la captación y la otra para la planta de tratamiento, en condiciones de funcionamiento normal comparten el sistema de control automático, lo cual hace que la transferencia de la captación depende de las condiciones de falla de la red eléctrica de la planta de tratamiento.

Como se mencionó anteriormente no se observa información reportada por el prestador para el municipio de Tenerife – Magdalena, lo reportado es para el municipio de Pivijay – Magdalena.

#### 4.4.3.1.2. Aducción

El sistema de aducción está compuesto por una red de 100 metros en Hierro Dúctil de 6", la cual va desde la barcaza de bombeo (captación), hasta la planta de tratamiento de agua potable (PTAP). En esta línea de aducción no se observa instalación de instrumentos de macromedición para poder medir el caudal captado, que posteriormente ingresa a la PTAP; lo cual estaría generando un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la Resolución 0330 de 2017, anteriormente artículo 86 de la Resolución 1096 de 2000, en el cual se indica que en todos los sistemas se deben instalar instrumentos de mención en la tubería y respetando las condiciones del medidor, lo cual permite la lectura y almacenamiento de datos.

Dentro de los documentos soporte aportados no se observa información correspondiente al mantenimiento de accesorios en la aducción como se menciona en el artículo 94 de la resolución 0330 de 2017 que indica: *"Independientemente de si el transporte del agua se realiza a superficie libre o bajo flujo a presión, deberá realizarse la verificación del estado, la apertura y el cierre de válvulas, purgas, ventosas, compuertas, etc., con una frecuencia mínima de un año. En todo caso, deben seguirse las recomendaciones establecidas en las normas técnicas correspondientes para cada accesorio"*.

Como se mencionó anteriormente el prestador no ha reportado información técnica correspondiente al municipio de Tenerife – Magdalena, en esto se incluye la información correspondiente a las redes de aducción.

#### 4.4.3.1.3. Planta de Tratamiento Tenerife - Magdalena

De acuerdo a la documentación y video aportados por el prestador se indicó que la planta de tratamiento fue construida en su momento en dos etapas: una primera etapa en la cual se realizó la construcción de dos módulos de floculación con capacidad de producción de 10 Lts/seg cada uno, dos módulos de sedimentación con igual capacidad de producción a los floculadores y 5 módulos de filtración con capacidad de 6 Lts/seg cada uno, esto dando una capacidad a la PTAP inicial de producción de **20** Lts/seg. Posteriormente se realizó una ampliación a la capacidad máxima de **35** Lts/seg, siendo estas últimas las condiciones actuales de la planta.

**Imagen 18** Planta de Tratamiento de Agua Potable Tenerife - Magdalena



Fuente: Estado de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Tenerife, Departamento del Magdalena

La PTAP está conformada por cámara de aquietamiento, desarenador, unidades de floculación de flujo horizontal, sedimentadores, filtros de flujo descendente, rápidos y autolavantes y por último está el tratamiento de desinfección en el cual se utiliza como desinfectante hipoclorito de calcio granulado.

A continuación, se realiza una descripción más detallada de cada componente:

#### **4.4.3.1.3.1. Desarenador**

Al ingreso de la planta de tratamiento de agua potable se encuentra una cámara de aquietamiento, y posteriormente el desarenador con fondo de tipo tolva, con unas dimensiones de 8m x 2,5m x 2m, con una línea de desagüe de 4" en PVC, finalizada con un canal de conducción a los floculadores de 50 cm de ancho x 50 cm de alto.

**Imagen 19** Desarenador



Fuente: Estado de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Tenerife, Departamento del Magdalena

**Imagen 20** Ingreso a la planta: Cámara de Aquietamiento



Fuente: Video presentación del Sistema SEMSA ESP

#### **4.4.3.1.3.2. Sistema de Coagulación**

La unidad de mezcla rápida está conformada por un dispositivo tipo de resalto hidráulico - canaleta de Parshal de aproximadamente 6 metros, en la cual se adiciona el coagulante: Policloruro de Aluminio Líquido (PAC) con dosificación mecánica y consiste en un tanque en fibra de vidrio que almacena el Policloruro de Aluminio (PAC) líquido y una bomba dosificadora la cual lleva el PAC hasta el punto de la mezcla rápida como se observa en las imágenes.

#### **4.4.3.1.3.3. Floculación**

El sistema de floculación está conformado por dos módulos de floculación de flujo horizontal, con una capacidad de producción de 10 Lts/seg cada uno, se encuentran divididos en tres zonas, las cuales se componen de placas de asbesto cemento espaciadas de manera que el gradiente de velocidad varíe a medida que avanza el proceso y una pendiente positiva.

**Imagen 21** Floculadores Alabama



Fuente: Video presentación del Sistema SEMSA ESP

**Imagen 22** Floculadores Alabama



Fuente: Estado de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Tenerife, Departamento del Magdalena

#### 4.4.3.1.3.4. Sistema de Sedimentación

De acuerdo a los documentos aportados, se indica que el sistema cuenta con dos módulos de sedimentación de alta tasa, construido en concreto reforzado, tienen dimensiones de 3,45 m de largo, 2,40 m de ancho y 4,90 m de profundidad. Cuenta con 29 placas de asbesto cemento de espesor 0,01m inclinadas 60° y una separación de 5cm entre ellas.

**Imagen 23** Sedimentadores



Fuente: Video presentación del Sistema SEMSA ESP



Fuente: Video presentación del Sistema SEMSA ESP

#### 4.4.3.1.3.5. Sistema de Filtración

Después del sedimentador se transporta el agua a través de un canal a los filtros a una batería de cinco (5) filtros convencionales, de tipo filtros de flujo descendente, rápidos y autolavantes, su lecho de filtración está compuesto por grava, arena y antracita, los filtros tienen una capacidad de producción de 30 Lts/seg.

**Imagen 24 Filtros**



Fuente: Video presentación del Sistema SEMSA ESP

#### **4.4.3.1.3.6. Sistema de Desinfección**

La Desinfección es realizada con hipoclorito de calcio granulado y se realiza una aplicación mecánica con una única solución diaria.

**Imagen 25 Ubicación del Sistema de Desinfección**



Fuente: Video presentación del Sistema SEMSA ESP

La información reportada por el prestador en el Sistema Único de Información SUI, corresponde únicamente al reporte del municipio de PIVIJAY- Magdalena, lo cual no coincide con la correspondiente información.

#### **4.4.3.1.3.7. Sistema de almacenamiento.**

El sistema de almacenamiento cuenta dos (2) tanques de almacenamiento en concreto:

**Tanque semienterrado** (ubicado junto a la estación de bombeo de la PTAP) Cuenta con una capacidad de almacenamiento de 199 m<sup>3</sup> y adicionalmente presenta una tubería de llenado de 6" y una tubería de impulsión al tanque elevado de 6". No tiene ningún sistema de medición de nivel.

**Tanque Elevado** Tiene una altura total de aproximadamente 24 metros y una altura útil de 3,84 metros y una capacidad de almacenamiento de 400 m<sup>3</sup>, posee una tubería de llenado de 6" en hierro dúctil que viene desde el tanque semienterrado ubicado en la planta de tratamiento. Realiza la descarga mediante una de tubería en hierro dúctil de 6" que alimenta la distribución. Dentro de los documentos e imágenes aportadas no se observa macro medidor.

**Imagen 26** Tanque Semienterrado de 200 m<sup>3</sup> y estación de bombeo



Fuente: Video presentación del Sistema SEMSA ESP

**Imagen 27** Tanque Elevado 400 m<sup>3</sup>



Fuente: Video presentación del Sistema SEMSA ESP

#### **4.4.3.1.3.8. Medición de caudal**

De acuerdo a lo mencionado por el prestador en la descripción del sistema, así como en la documentación aportada, se observa que el prestador no cuenta en el sistema de Tenerife – Magdalena con instrumentos de medición de caudal que permitan la captura y registro de los caudales en:

En el punto de captación

La entrada a la planta de tratamiento.

La salida de la planta de tratamiento.

La salida de los tanques de almacenamiento.

La red de abastecimientos, en la entrada a los sectores hidráulicos.

La entrada y salida de sistemas de bombeo.

Por lo anterior, se estaría presentando un presunto incumplimiento a lo mencionado en el artículo 73 de la resolución 0330 de 2017, anteriormente artículo 86 de la Resolución 1096 de 2000.

#### **4.4.3.1.3.9. Tratamiento de los lodos generados en el proceso de potabilización.**

Dentro de la documentación e información aportada por el prestador no se evidenció registro del sistema de tratamiento de lodos para la PTAP de Tenerife – Magdalena, e igualmente el prestador manifiesta que no realiza tratamiento a los lodos generados en el proceso de tratamiento del agua. Por lo anterior, se estaría generando un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 125 y 126

de la Resolución 0330 de 2017, anteriormente artículo 119 de la Resolución 1096 de 2000 (C.13.4.4 Disposición final de los lodos y C.13.4.4.3 Descarga del anexo técnico C del RAS 2000).

Igualmente, dentro de la documentación aportada no se observa que se realice un análisis para la evacuación de estos subproductos generados en el proceso de tratamiento de agua potable y por ende no se cuenta con la información de los tiempos y maniobras de apertura y cierre de válvulas para la evacuación de los lodos, generando un presunto incumplimiento al artículo 124 de la Resolución 0330 de 2017.

#### **4.4.3.1.3.10. Laboratorio de control de procesos.**

Dentro de los documentos y el video aportados por el prestador no se observa información de la descripción correspondiente al Laboratorio de control de procesos de la PTAP Tenerife-Magdalena, sin embargo, de acuerdo con el informe de verificación a todos los instrumentos de laboratorio del prestador, se observa que cuentan con equipos para medir turbiedad, color aparente, cloro residual o cloro libre, cloro total, pH, Conductividad, Salinidad y test de Jarras. En febrero de este año se le realizó revisión a cada uno de estos equipos y se verificó su calibración. Al multiparámetro además se le realizó limpieza y recalibración. De esta labor se generó un informe en el cual se realizaron recomendaciones indicando:

*“(...) Se recomienda complementar el área de análisis con un destilador, además de adquirir estándares para la calibración, preservación de la sonda y limpieza del equipo multiparamétrico. Es necesario que en planta cuenten con los protocolos o procedimientos para el manejo adecuado de cada uno de los equipos y se recomienda que el área donde se realizan los análisis se encuentre climatizada y se mantenga cerrada. (...)”*

*“(...) En la revisión a los equipos de laboratorio adicionales con los que se cuenta en las plantas de tratamiento de agua potable de los Municipios de Plato y Tenerife, se encontró que varios equipos no están dando valores correctos de las características analizadas, se encontraron equipos para medir turbiedad, color aparente, cloro residual, pH y test de Jarras (...)”*

El comentario que generalmente se repite en el informe corresponde a que no se poseen o que están vencidos los químicos o reactivos para la realización de las muestras de agua. Igualmente, el equipo de calibración no cumple con la curva de calibración adecuada; así como el Teste de Jarras cuenta con avería en sus conexiones electrónicas.

Por lo anterior, se estaría presentando un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 129 de la resolución 0330 de 2017, en la cual se indica que independiente de la PTAP debe contar con los equipos de monitoreo y control de operaciones como lo son los materiales, equipos requeridos para dicho monitoreo.

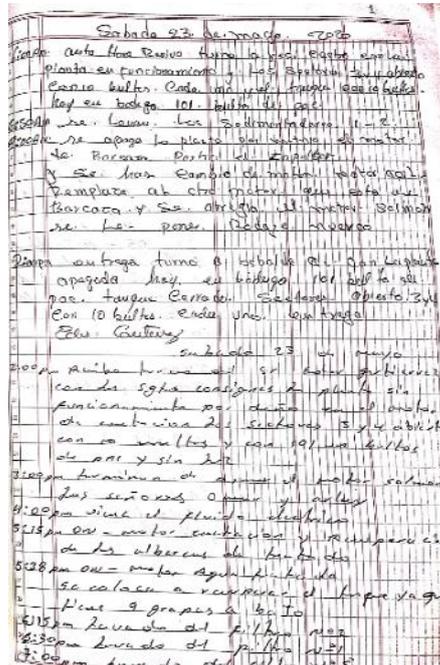
#### **4.4.3.1.3.11. Operación y Mantenimiento.**

El prestador no aportó manual de operación para ninguno de los componentes del sistema de Tenerife-Magdalena, como se mencionó anteriormente. Sin embargo, el prestador informa que cuenta con el documento “Reglamento Operativo para la Operación y Mantenimiento los Sistemas de Acueducto y Alcantarillado de SEMSA S.A E.S.P.”, en el cual se encuentran las generalidades de operación y mantenimiento de todos y cada uno de los componentes del sistema de captación, tratamiento y distribución de agua potable, para todos los sistemas operados por SEMSA S.A. ESP.

Por lo anterior, se estaría presentando un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 30 de la Resolución 0330 de 2017 en el cual se indica:

“(…) Los procedimientos y medidas pertinentes a la operación continua y permanente de los diferentes componentes de un sistema de acueducto, alcantarillado y/o aseo seguirán los requerimientos establecidos en los planos de construcción e instalación, los manuales de operación y mantenimientos, los manuales de procesos y procedimientos, los documentos suministrados por el diseñador, constructor, fabricante y/o proveedores al entregar a la entidad contratante las obras, bienes o servicios que le fueron contratados y los estudios de optimización de los sistemas. Estos documentos deberán tenerlos disponibles en todo momento los prestadores de los servicios públicos en cada uno de sus componentes. (...)”

**Imagen 28 Imagen Bitácora  
2020**



Fuente: Archivo 10. TF-BITACORA 1  
2020

Ahora bien, en cuanto a los registros de operación y mantenimiento de la PTAP, se observa que el prestador cuenta con bitácoras en las cuales como se evidencia en la imagen registra cada una de las actividades de operación y mantenimiento de cada uno de los componentes de la Planta de Tratamiento de Agua Potable, Tanques de Almacenamiento y Sistema de Bombeo. Igualmente, dentro de los documentos aportados se presenta un cronograma de mantenimiento junto con sus correspondientes documentos soporte, ordenes de trabajo que se presentan a continuación:

**Imagen 29** Cronograma de Mantenimiento PTAP Tenerife Magdalena 2020

SEMSA E.S.P.		CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTOS PTAP 2020-1																											
MES	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO								
SEMANA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
MANTENIMIENTOS DE PLANTA			OT-62211				OT-6600				OT-7284				OT-7657				OT-8034				OT-8350						
MANTENIMIENTOS Y DESINFECCIÓN DE REDES																													
OBSERVACIONES:																													

SEMSA E.S.P.		CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTOS PTAP 2020-2																											
MES	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE								
SEMANA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
MANTENIMIENTOS DE PLANTA			OT-9797				OT-10369				OT-1237				OT-12077				OT-12217				OT-12569				OT-12670		
MANTENIMIENTOS Y DESINFECCIÓN DE REDES											OT-12355																		
OBSERVACIONES: Octubre: se trabajó 4 días, la planta presentaba buen funcionamiento. Diciembre: se presentaron lluvias afectando el proceso.																													

SEMSA E.S.P.		CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTOS PTAP 2021-1																											
MES	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO								
SEMANA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
MANTENIMIENTOS DE PLANTA			OT-13042				OT-13455				OT-13904				OT-14166				OT-14548				OT-15157						
MANTENIMIENTOS Y DESINFECCIÓN DE REDES											OT-13904																		
OBSERVACIONES: Febrero: Altas temperaturas en el río, se requirió mantenimiento para garantizar el proceso. Marzo: se adelantó por motivo de tiempos curules.																													

Fuente: Empresa Regional De Servicios Públicos S.A. E.S.P.

**Imagen 30 Imagen de una Orden de Trabajo**

ORDEN / FECHA		PQR	
12041 - 2020-10-30 / 08:02:03		P - 12041 - VERBAL	
Detalle Tramite		E- Mail	
0685 - AC - LAVADO DE RED ACUEDUCTO			
Area		Numero Documento	
Division Tecnica Operativa		7641863	
Nombre		Direccion	
JONAS EMILIO CERVANTES BOTERO		PLANTA DE TRATAMIENTO BARRIO EL CARMEN	
Telefono		Barrio	
3602421534		5616 - TENERIFE - EL CARMEN	
Dir. Suscriptor		Suscriptor	
		0 -	
Valor Deuda		Ultima pago - MV	
		-	
Codigo Ruta		Uso/Estrato	
		-	
OBSERVACIONES			
SE PROGRAMA LAVADO GENERAL DE PLANTA DE TRATAMIENTO			
CAUSA DE DAÑO			
CIERRE SERVICIO SI [ ] NO [ ] SECTOR		FECHA	
H.INICIAL H.FINAL		30-10-20 HORA INICIAL 6 PM HORA FINAL 11 PM	
APERTURA HIDRANTES SI [ ] NO [ ] No.		DESCRIPCION	
H.INICIAL H.FINAL		EQUIPOS UTILIZADOS	
		HORA INICIAL HORA FINAL	
ACTIVIDADES REALIZADAS			
Se realiza lavado y desinfeccion de planta de (PTAP) desarenador, cascata pascha, floculadores sedimentadores, cascata que alimenta filtros y filtros sobre otros, la desinfeccion se realiza con 1% cloro, y esto es de inicio proceso de recuperación de la PTAP.			
ACTIVIDADES PENDIENTES			
PERSONAL EMPLEADO			
NOMBRE HORA INICIAL HORA FINAL HE HN HF HEF HEFN		NOMBRE HORA INICIAL HORA FINAL HE HN HF HEF HEFN	
Yaelis castro		Dionisio Rosalva	
Luzmila Mercedes		Eder Quiroz	
Jonas Cervantes B.			
MATERIALES UTILIZADOS			
CODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD	
	1% cloro	1 Kb	
MATERIALES RETIRADOS			
CODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD	
ACTIVIDADES POR METRAGE			
DESCRIPCION	LARGO	ANCHO	ALTO
EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS SA ESP			
Reclamante: JONAS EMILIO CERVANTES BOTERO		CC - 7641863	
Jonas Cervantes B.			

Fuente: Empresa Regional De Servicios Públicos S.A. E.S.P.

Al extraer la información de dichos documentos y hacer la correspondiente verificación de cada una de las ordenes de trabajo y el cronograma se obtuvo la siguiente información:

**Tabla 10.** Mantenimientos realizados en los años 2020 y 2021 PTAP Tenerife – Magdalena

MES	FECHA REALIZACIÓN ACTIVIDAD	ORDEN DE TRABAJO	ACTIVIDAD	
2021	ENERO	20/01/2020	6221	Se realiza lavado de planta de tratamiento de aguas y se realizó reubicación de barcaza ya que el rio ha disminuido sui nivel.
	FEBRERO	15/02/2020	6600	Instalación de tubería en PVC de 6" en bocatoma luego se procedió al lavado de la planta de tratamiento de agua
	MARZO	18/03/2020	7284	Se hizo la verificación, encontrándose una cantidad de lodo en las instalaciones de la planta, Se procede hacer el lavado con cepillo de celdas, escobas de celdas y la desinfección de la planta con hipoclorito de calcio. Quedando el servicio normal
	ABRIL	20/04/2020	7651	Se realizó lavado de la planta de tratamiento (desarenador, floculadores, sedimentadores y filtros) retiraron de la planta el lodo acumulado producto de la potabilización del agua y se hizo la desinfección de planta con hipoclorito de calcio.

MAYO	28/04/2020	14516	Se suspende el sistema de potabilización para proceder a realizar lavado y desinfección de la PTAP (desarenadores, canaleta Parshall, floculadores, sedimentadores, canaleta de conducción y filtros) de donde se remueve material acumulado tales como arena, lodo, algas entre otros materiales acumulados producto de la potabilización del agua, en la limpieza y desinfección de la planta y puesta en funcionamiento.
	18/05/2020	8034	Se inicia lavado y desinfección de planta de tratamiento de agua (desarenador, floculadores, y filtros retirando de ellos lodos sedimentos producto de la potabilización. Se desinfecta el sistema con hipoclorito de calcio quedando la planta limpia y desinfectada para poner nuevamente en funcionamiento
	22/05/2021	15151	Se inicia lavado de la PTAP(desarenador, canaleta Parshall, Floculadores, sedimentadores, canaleta común, filtros) luego de eso procede a la desinfección de la misma, para luego ponerla en funcionamiento
JUNIO			

MES	FECHA REALIZACIÓN ACTIVIDAD	ORDEN DE TRABAJO	ACTIVIDAD	
2020	JULIO	18/07/2020	9197	Se inicia lavado de planta (desarenador, floculadores, sedimentadores y filtros) removiendo de ella residuos sólidos tales como arcilla, lodos entre otros y luego procedemos a desinfectar la planta con una solución de hipoclorito de calcio y agua.
	AGOSTO	18/08/2020	10769	Se procede a apagar la planta de tratamiento para dar inicio al lavado de las misma (desarenador, floculadores, sedimentadores y filtros)luego de reutilizar el lavado se procede a la desinfección de planta.
	SEPTIEMBRE	18/09/2020	11255	Se procede a dar inicio de lavado y desinfección de la planta de tratamiento, alberca semienterrada de los cuales se retiraron sedimentos producto de la potabilización del agua dando por terminada esta actividad
	OCTUBRE	30/10/2020	12041	Se realiza lavado y desinfección de la planta (PTAP) desarenador, canaleta Parshall, floculadores, sedimentadores, canaleta que alimenta filtros. La desinfección se realiza con Hipoclorito de calcio
	NOVIEMBRE	20/11/2020	12217	Se suspende el bombeo del tanque elevado para dar inicio al lavado de la PTAP (Desarenador, canaleta Parshall, floculadores, sedimentadores y filtros) se hace remoción de los residuos sólidos (arenas y algas) de igual modo se desinfecta la PTAP utilizando hipoclorito de calcio realizando el proceso de lavado y desinfección Nuevamente entra en funcionamiento la PTAP
	DICIEMBRE	11/12/2020	12569	Se suspende el servicio en general para proceder al lavado y desinfección de la PTAP (desarenadore, canaleta Parshall, Floculadores, sedimentadores, canaleta común y filtros) luego de esto se restablece el servicio
26/12/2020		12670	Se inicia lavado y desinfección de la PTAP (Desarenador, canaleta Parshall, floculadores, sedimentadores, canaleta común y filtros) todo esto con la finalidad de mantener la calidad en el tratamiento del agua potable	

Fuente: Empresa Regional De Servicios Públicos S.A. E.S.P.

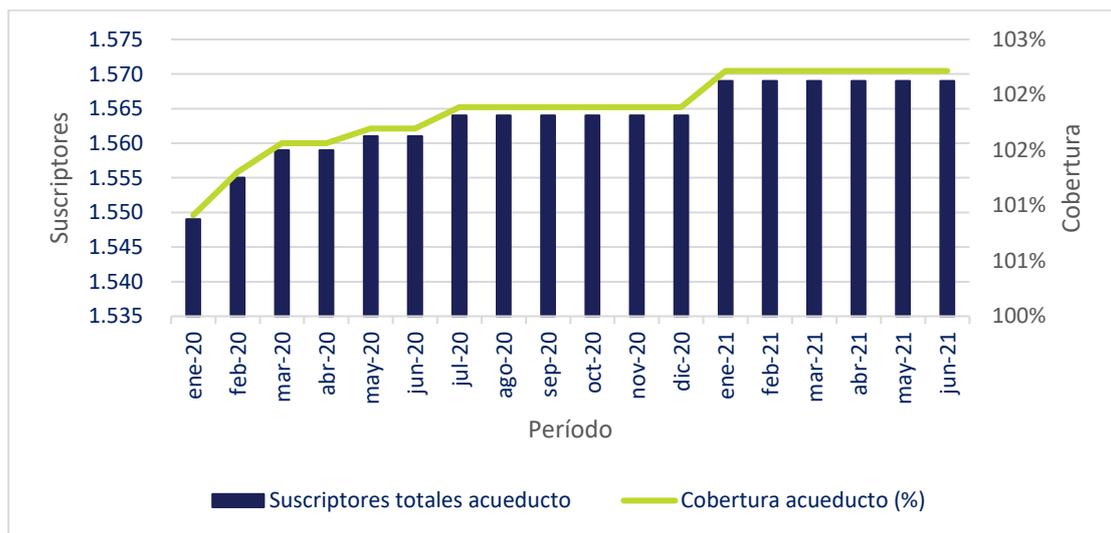
Se observa que mes a mes se han realizado los correspondientes mantenimientos y se encuentran los correspondientes soportes. El único mes que se observa no cuenta con programación y soporte es el mes de junio de 2020.

#### 4.4.3.1.4. Indicadores de prestación del servicio de acueducto

##### 4.4.3.1.4.1. Cobertura de Acueducto.

De acuerdo con la información suministrada por parte del prestador la cantidad de suscriptores inscritos en el año 2020 fue un total de 20 y para el 2021 no se han presentado nuevos suscriptores lo que permite que se haya mantenido la misma cantidad de 1569 suscriptores, ahora bien, teniendo en cuenta que la cantidad de domicilios totales que registra corresponde a 1535 genera que el porcentaje de cobertura se mantenga por encima del 100%, porque pueden presentarse predios con más de una cuenta contrato, para el municipio de Tenerife – Magdalena

**Gráfico 3** Cobertura de Acueducto enero 2020 a junio de 2021 en el municipio de Tenerife – Magdalena



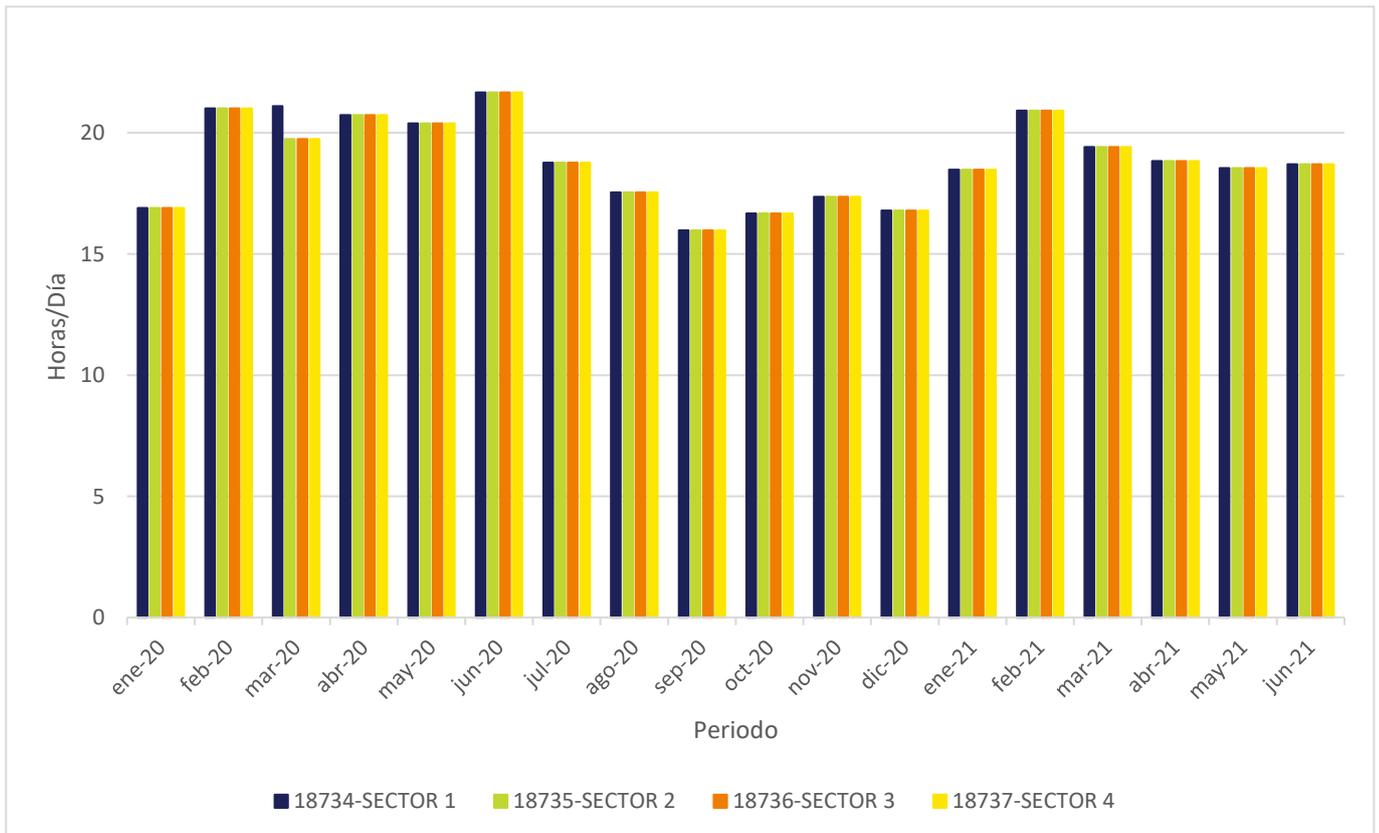
Fuente: Empresa Regional De Servicios Públicos S.A. E.S.P.

##### 4.4.3.1.4.2. Continuidad del Servicio de Acueducto.

En cuanto a la continuidad del servicio, como se observa en la tabla y en las gráficas, a ningún sector del municipio de Tenerife – Magdalena se le suministra las 24 horas al día el servicio de agua potable, puesto que para ello debería observarse en la gráfica que se suministran como mínimo 720 días (tomando que el mes sea de 30 días). Es importante aclarar que conforme a lo indicado por el prestador se le suministra el agua potable a los 4 sectores hidráulicos con los que cuenta el municipio al tiempo en un rango de 16 y 18 horas/día.

Ahora bien, conforme a lo estipulado en literal c de la cláusula 37 del Contrato de Condiciones Uniformes de Servicios Empresa Regional de Servicios Públicos S.A. E.S.P. - SEMSA E.S.P. indica que “La PERSONA PRESTADORA prestará el servicio de acueducto con una continuidad de: 20 horas día para todos los sectores hidráulicos” por lo cual se estaría generando un presunto incumplimiento al CCU.

**Gráfico 4** Horas de suministro promedio de agua potable por mes en el municipio de Tenerife - Magdalena



Fuente: Empresa Regional De Servicios Públicos S.A. E.S.P.

#### 4.4.3.1.4.2.1. Información reportada en SUI

La información reportada en el SUI al formulario de “Continuidad en la oferta del servicio de acueducto” correspondiente a la vigencia 2020, no coincide con la información suministrada por prestador Empresa Regional De Servicios Públicos S.A. E.S.P. para el año de estudio, como se observa en la imagen:

**Imagen 31** Reporte de Continuidad para el Municipio de Tenerife- Magdalena



SUI SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS		Acueducto					
acueducto/Comercial/CONTINUIDAD POR MUNICIPIO							
Para formato HTML) N° Registros en pantalla todos							
Generar reporte en formato XLS CSV PDF HTML							
AÑO	2020						
PERIODO	ANUAL						
DEPARTAMENTO	MAGDALENA						
MUNICIPIO	TENERIFE						
EMPRESA	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P.						
<b>CONTINUIDAD POR MUNICIPIO</b>							
AÑO	2020						
PERIODO	ANUAL						
DEPARTAMENTO	MAGDALENA						
MUNICIPIO	TENERIFE						
EMPRESA	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P.						
Id Empresa	Empresa	Departamento	Municipio	Periodo	Continuidad RSL 2115 (Hora/Día) por Mes	Clasificación	Continuidad Res 315 (%)
22405	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P.	MAGDALENA	TENERIFE	Annual	19.27	Suficiente	81.1

Fuente: Sistema Único de Información SUI

#### 4.4.3.1.4.2.2. Suspensiones.

En cuanto a las suspensiones del servicio de acueducto durante el año 2020 para el municipio de Tenerife-Magdalena, reportadas en el Sistema Único de Información – SUI se observa que se presentan para los meses de octubre y noviembre de la siguiente forma:

**Tabla 11.** Resumen de la Suspensiones del Servicio de Acueducto para el año 2020, en el municipio de Tenerife - Magdalena.

MES	TIEMPO TOTAL DE SUSPENSIÓN EN HORAS	NÚMERO TOTAL DE SUSPENSIÓN EN EL MES	1. Reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, con aviso oportuno a los usuarios	4. Suspensiones no programadas, no avisadas
octubre	744	112	10	102
noviembre	408	49	6	43

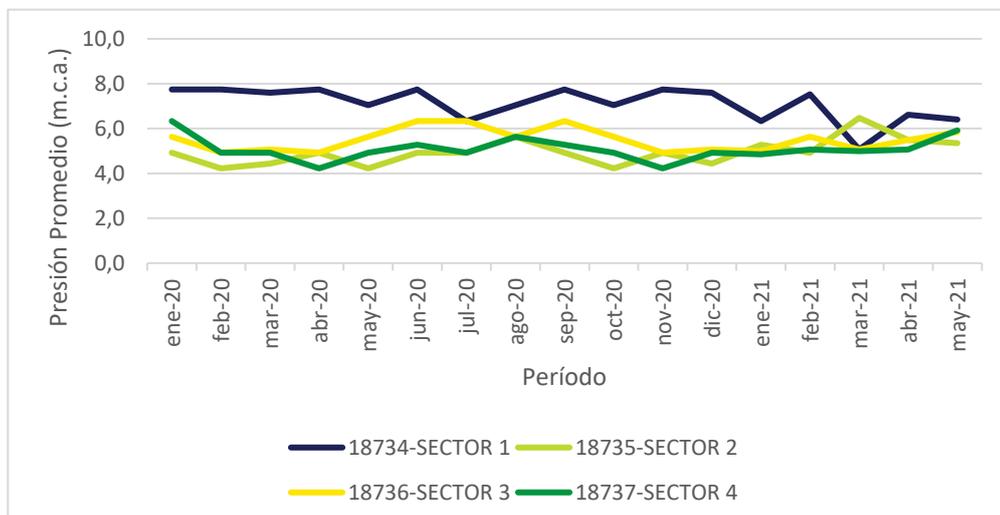
Fuente: Empresa Regional De Servicios Públicos S.A. E.S.P.

Como se observa, la mayoría de suspensiones presentadas son no programadas y por ende no avisadas.

#### 4.4.3.1.4.3. Presiones en la red de distribución.

De acuerdo a la información correspondiente a las presiones promedio registradas por el prestador Empresa Regional De Servicios Públicos S.A. E.S.P. para cada sector hidráulico en el área de prestación del municipio de Tenerife - Magdalena para las vigencias de 2020 y 2021, se presenta la siguiente gráfica:

**Gráfico 5** Comportamiento de las presiones por sector hidráulico en el municipio de Tenerife - Magdalena



Fuente: Empresa Regional De Servicios Públicos S.A. E.S.P.

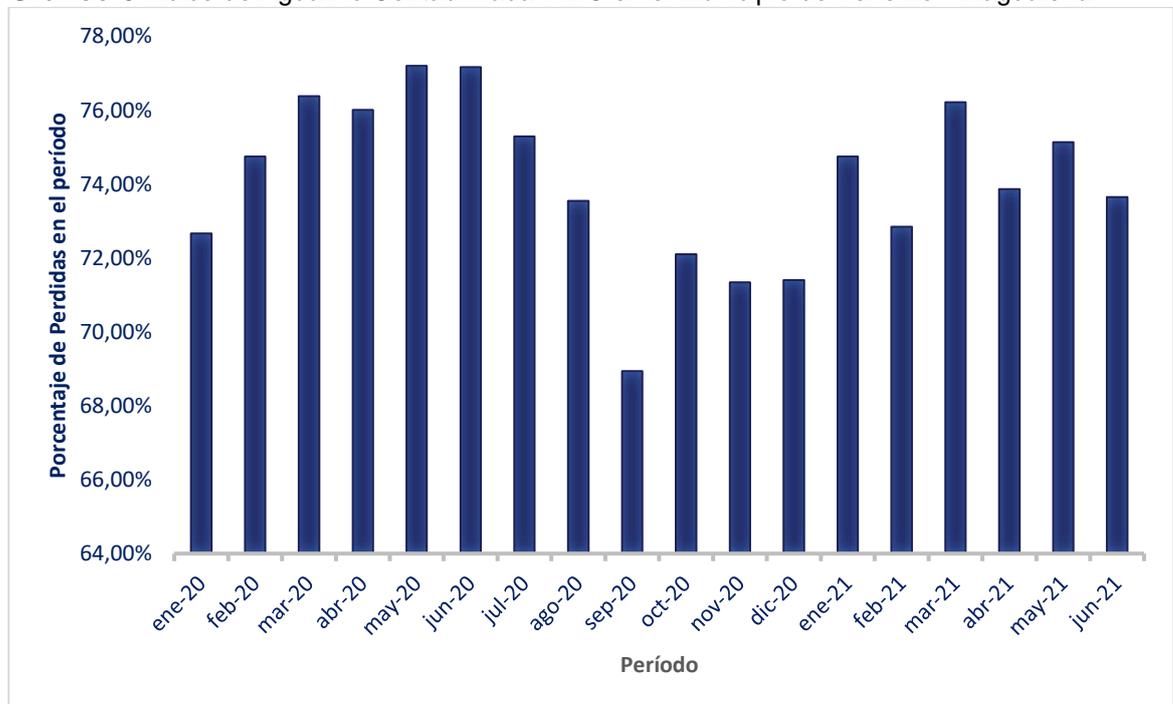
Como se observa, el prestador en todos los sectores hidráulicos maneja presiones inferiores a los 10 m.c.a. lo cual estaría generando un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 61 de la resolución 0330 de 2017, antiguo artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000 antiguo RAS.

#### 4.4.3.1.4.4. Pérdidas de Agua

##### Índice de Agua No Contabilizada

En cuanto al Índice de Agua No Contabilizada IANC este oscila entre 68 y el 77 %, lo cual supera las perdidas aceptables totales del 25% como lo establece el reglamento técnico de aguas y saneamiento básico RAS.

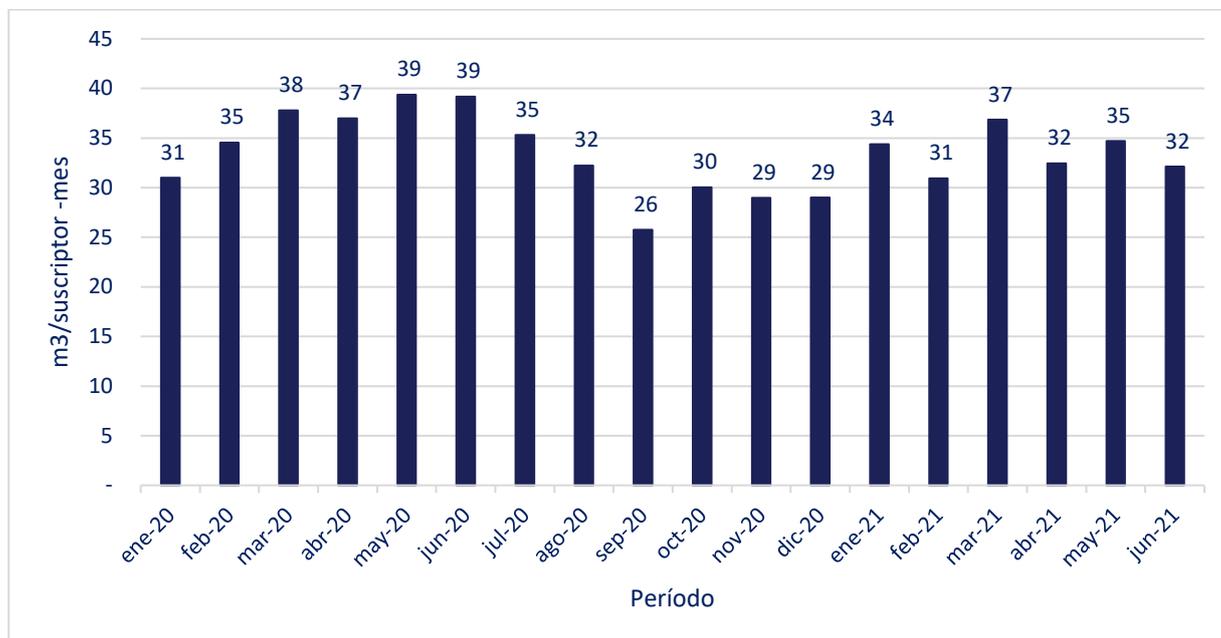
**Gráfico 6** Índice de Agua No Contabilizada IANC en el municipio de Tenerife - Magdalena



Fuente: Empresa Regional De Servicios Públicos S.A. E.S.P.

Ahora bien, el prestador suministro información de las pérdidas de agua calculadas a través del Índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado – IPUF, presentando los siguientes resultados:

**Gráfico 7** Pérdidas por Usuario Facturado IPUF en el municipio de Tenerife - Magdalena



Fuente: Empresa Regional De Servicios Públicos S.A. E.S.P.

#### 4.4.3.1.4.4.1. Programa de Ahorro y Uso Eficiente del Agua - PUEAA.

Dentro de los documentos aportados no se observa documentación en la que presenten Programa de Ahorro y Uso Eficiente del Agua – PUEAA para el municipio de Tenerife – Magdalena.

#### 4.4.3.1.4.4.2. Programa de reducción de pérdidas.

Dentro de los documentos aportados no se observa documentación en la que presenten programa de reducción de pérdidas para el municipio de Tenerife – Magdalena.

#### 4.4.3.1.4.5. Calidad del Agua

#### Actas de concertación, actualización y recibo a conformidad de puntos y lugares de muestro para la vigilancia y el control de la calidad del agua.

A continuación, se relacionan las actas de concertación y recibo a conformidad con las que cuenta Empresa Regional De Servicios Públicos S.A. E.S.P., para el municipio de Tenerife - Magdalena:

**Tabla 12.** Actas de concertación y recibo a conformidad de puntos y lugares de muestreo

Municipio	Fecha acta de concertación	Número de puntos concertados	Número mínimo de puntos de muestreo	¿Cumple Resolución 811 de 2008?	Fecha acta recibo a conformidad	Número de puntos recibido a conformidad
Tenerife	25/05/2021	4	6	NO	25/05/2021	4
	29/10/2020	5	6	NO	29/10/2020	5

Fuente: Empresa Regional De Servicios Públicos S.A. E.S.P.

Teniendo en cuenta que la población del municipio de Tenerife - Magdalena contaba con 12253 personas para el año 2014, de acuerdo a la ficha de caracterización del DNP y conforme a lo indicado en la Resolución 811 de 2008, se requieren como mínimo 6 puntos de muestreo de calidad del agua y conforme a los documentos aportados por el prestador para el año 2020 se contaban con 5 puntos concertados y materializados y para el año 2021 se cuentan con 4 puntos concertados y materializados; ello quiere decir que presuntamente no cumplen con el número mínimo de puntos de muestreo solicitados en la resolución en mención.

### **Vigilancia de la Calidad del Agua Suministrada por Red de Distribución**

Las muestras de vigilancia de calidad del agua son tomadas por la Secretaría de Salud de Magdalena, y reportadas al Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano – SIVICAP, el cual es administrado por el Instituto Nacional de Salud.

De acuerdo con dichos resultados, los cuales fueron remitidos a través del enlace SUI-SIVICAP y mediante el radicados SSPD No. 20205290386682 del 8 de abril de 2020 y 20215290615092 del 9 de abril de 2021 para las vigencias 2019 y 2020, respectivamente, se tienen los siguientes resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano – IRCA -:

**Tabla 13.** Resultados muestras de vigilancia SIVICAP 2019 y 2020 – Tenerife – Magdalena

Mes	2019		2020	
	% IRCA	Nivel de Riesgo	% IRCA	Nivel de Riesgo
Enero	0,0	Sin riesgo	18,75	Riesgo Medio
Febrero	24,8	Medio	0,0	Sin riesgo
Marzo	18,6	Medio	SD	SD
Abril	18,4	Medio	SD	SD
Mayo	18,6	Medio	SD	SD
Junio	0,0	Sin riesgo	SD	SD
Julio	9,3	Bajo	SD	SD
Agosto	0,0	Sin riesgo	SD	SD
Septiembre	18,9	Medio	0,0	Sin riesgo
Octubre	50,3	Alto	SD	SD
Noviembre	0,0	Sin riesgo	SD	SD
Diciembre	18,6	Medio	9,3	Riesgo Bajo
Meses	12		12	
Número de muestras	23		16	

Fuente: SIVICAP - Radicados SSPD No. 20205290386682 del 8 de abril de 2020 y 20215290615092 del 9 de abril de 2021

De la tabla anterior, se observa que para el año 2019 se tomaron muestras de vigilancia para todos los doce meses, situación que fue diferente para el año 2020 ya que no se tomaron muestras de vigilancia para los meses de marzo, abril mayo, junio, julio, agosto, octubre y noviembre de 2020. Igualmente, se identifica que el prestador no suministró agua apta para consumo humano en los periodos de febrero, marzo, abril mayo, julio, septiembre, octubre y diciembre de 2019, y enero y diciembre de 2020 en el municipio de Tenerife – Magdalena de acuerdo a la información reportada por la Autoridad Sanitaria mediante los resultados al SIVICAP para los años 2019 y 2020.

### Control de la Calidad del Agua Distribuida por Red

En cuanto a las muestras de control, el prestador envió una matriz con los resultados de las mismas para los años 2020 y 2021; por lo que, una vez revisada la información y contrastada con lo estipulado en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007, se encontró lo siguiente:

**Tabla 14.** Frecuencias mínimas y número mínimo de muestras de control tomadas por el prestador durante el 2020 para el municipio de Tenerife - Magdalena

Municipio		Tenerife- Magdalena			
<b>Suscriptores</b>	1560				
<b>Índice de Ocupación</b>	4,9				
<b>Habitantes</b>	7644				
<b>Población atendida por persona prestadora por municipio (habitantes)</b>	<b>Características</b>	<b>Frecuencia mínima</b>	<b>Número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia</b>	<b>Numero de muestras analizadas por el prestador</b>	<b>¿Cumple Resolución 2115 de 2007?</b>
<b>2.501 - 10.000</b>	Turbiedad, Color aparente, pH, Cloro residual libre o residual del desinfectante usado.	Mensual	3	6	Cumple
	COT, Fluoruros	Anual	2	0	No Cumple
	Aquellas características físicas, químicas de interés en salud pública exigidas por el mapa de riesgo o la Autoridad Sanitaria.	De acuerdo a lo exigido en el mapa de riesgo	De acuerdo a lo exigido en el mapa de riesgo	SD	SD
	Coliformes Totales y E. Coli	Mensual	3	6	Cumple

Fuente: Superservicios a partir de la documentación aportada por la Empresa Regional De Servicios Públicos S.A. E.S.P.

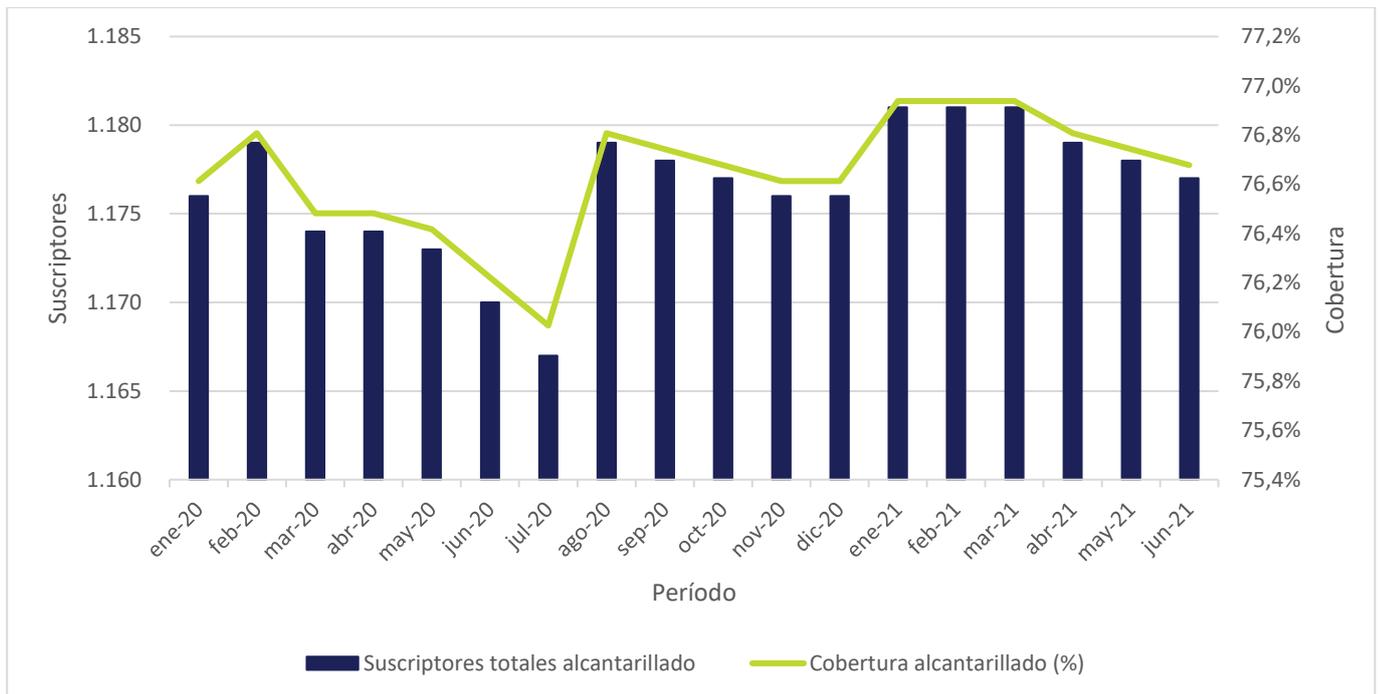
De acuerdo a los resultados de las tablas anteriores se observa que el prestador presuntamente no cumple en su totalidad con el número de muestras mínimas y parámetros solicitadas de acuerdo a lo establecido en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007.

#### 4.4.3.2. Servicio Público Domiciliario de Alcantarillado

##### 4.4.3.2.1. Cobertura del Sistema de Alcantarillado.

De acuerdo con la información suministrada por parte del prestador la cobertura del servicio de alcantarillado en el municipio de Tenerife – Magdalena corresponde al 77%, con 1177 suscriptores a junio de 2021 y está ubicada únicamente en la zona urbana, para lo cual se presenta la siguiente información:

**Gráfico 8** Cobertura Alcantarillado Tenerife – Magdalena Periodo: enero 2020 a junio 2021

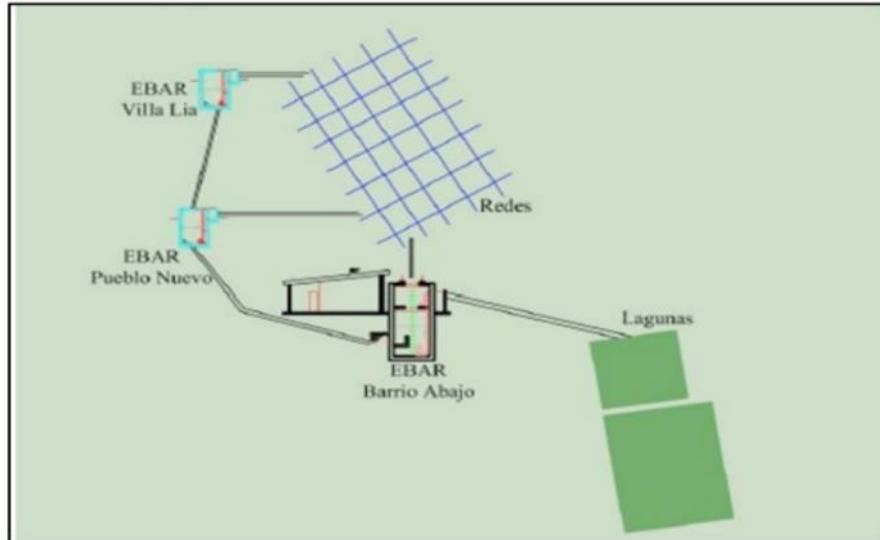


Fuente: A partir de la información suministrada por la Empresa Regional De Servicios Públicos S.A. E.S.P.

##### 4.4.3.2.2. Estructura del Sistema de Alcantarillado

El sistema de alcantarillado en el municipio de Tenerife – Magdalena es de tipo sanitario, funciona por gravedad y bombeo y está compuesto por las redes de recolección sanitarias (no cuenta con red para recolección de aguas lluvias), colectores, estaciones de bombeo de aguas residuales y sistema de tratamiento mediante lagunas de oxidación.

**Imagen 32** Esquema del Sistema de Alcantarillado



Fuente: Empresa Regional De Servicios Públicos S.A. E.S.P.

A continuación, se realiza la descripción de cada uno de los componentes:

#### 4.4.3.2.1. Redes de Recolección del Sistema de Alcantarillado.

De acuerdo a la documentación aportada por el prestador, este indica que la cabecera municipal del municipio de Tenerife – Magdalena cuenta con una cobertura física del 77% del sistema de alcantarillado, la cual está conformada por redes de recolección que constan de dos colectores principales:

EBAR 1: Funciona por gravedad hacia el oriente del municipio desde la parte sur de Tenerife hasta llegar a un pozo de bombeo (EBAR Villa Lía) que posteriormente se reintegra al sistema de alcantarillado por gravedad para alimentar la EBAR Pueblo nuevo, desde donde se impulsa el agua hacia la EBAR Barrio Abajo, este colector va por sobre toda la carrera 9 hasta llegar a la calle 9, tiene una longitud de 936 metros, compuesto en 231 metros de tubería de 10" PVC y 705 metros de tubería de 8" PVC.

EBAR 2: Funciona por gravedad, inicia en la parte sur de Tenerife sobre la vía que conduce al municipio de Plato, instalado sobre toda la carrera 5 hasta la calle 9A con carrera 6, en una tubería de 8" PVC y con una longitud de 780 metros; este colector llega hasta la EBAR de barrio abajo.

**Tabla 15.** Redes de Alcantarillado

Tipo de proceso	Clase de ducto	Área de la sección transversal (m <sup>2</sup> )	Diámetro nominal (pulgadas)	Longitud total (m)	Material
COLECTOR	Tubería		4"	7143,36	PVC
COLECTOR	Tubería		8"	8116,54	PVC
COLECTOR MATRIZ	Tubería		10"	605,32	PVC
CONDUCCION	Tubería		8"	158,04	PVC

Tipo de proceso	Clase de ducto	Área de la sección transversal (m <sup>2</sup> )	Diámetro nominal (pulgadas)	Longitud total (m)	Material
RED MATRIZ	Tubería		4"	4.704,02	PVC
RED MATRIZ	Tubería		6"	876,92	PVC
RED MATRIZ	Tubería		4"	608,11	AC
RED MATRIZ	Tubería		6"	1.897,08	AC
RED MATRIZ	Tubería		4"	275,05	PE
RED MENOR	Tubería		1"	76,37	PVC
RED MENOR	Tubería		2"	1.489,58	PVC
RED MENOR	Tubería		3"	7.750,22	PVC
RED MENOR	Tubería		3"	3.512,59	AC
RED MENOR	Tubería		2 ½"	144,32	HG
RED MENOR	Tubería		3"	1.393,17	HG
RED MENOR	Tubería		3"	203,12	PE
ESTRUCTURA DE VERTIMIENTO	Tubería		12"	708,54	PVC
ESTRUCTURA DE VERTIMIENTO	Tubería		16"	68,2	PVC

Fuente: Empresa Regional De Servicios Públicos S.A. E.S.P

#### 4.4.3.2.2. Estaciones de bombeo de agua residual - Tenerife.

De acuerdo a los documentos aportados, indican que dentro del casco urbano del municipio de Tenerife –Magdalena se encuentra ubicadas tres estaciones de bombeo de agua residuales, las cuales se alimentan por gravedad y cuentan con bombas sumergibles las cuales operan automáticamente de acuerdo a los niveles de los pozos húmedos, lo cual permite que en su funcionamiento dependa de las horas pico de generación de agua residuales por parte de los usuarios.

Se encuentran ubicadas en los barrios “Villa Lía”, “Pueblo Nuevo” y “Barrio Abajo”; las dos primeras cuentan con una línea de impulsión en tubería de PVC de alta presión de 4”, un transformador de 15 KVA y tablero de control de equipo. En cuanto a la estación de “Barrio Abajo” la cual es la estación principal y cuenta con dos bombas sumergibles un transformador de 45 KVA, generador eléctrico con batería de 1000 H con su respectivo sistema de transferencia automática. Desde este último se bombean las aguas residuales a la laguna de oxidación para su respectivo tratamiento.

**Imagen 33** Estación de Bombeo Villa Lía



**Imagen 34** Estación de Bombeo



Fuente: Empresa Regional De Servicios Públicos S.A. E.S.P.

#### **4.4.3.2.2.3. Sistema de Tratamiento de Agua Residual.**

De acuerdo a los documentos e información aportada por el prestador en el municipio de Tenerife – Magdalena se cuenta con sistema de tratamiento de aguas residuales el cual se realiza a través de lagunas de oxidación: una laguna facultativa y otra de maduración.

**Imagen 35 Imagen 36** Lagunas de Oxidación Tenerife - Magdalena



Fuente: Empresa Regional De Servicios Públicos S.A. E.S.P

Como se observa en las imágenes del video las cuales presentan el estado actual de las lagunas se presenta material flotantes y crecimiento de vegetación dentro de la laguna y en las orillas de esta; por lo anterior se estaría presentando un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 218 de la Resolución 330 de 2017, la cual indica las actividades de mantenimiento que se deberá realizar a las lagunas de oxidación o estabilización.

No se informó sobre los caudales tratados.

#### **4.4.3.2.2.4. Disposición final.**

Conforme a los documentos e información aportados por el prestador el sistema de alcantarillado de Tenerife – Magdalena vierte el agua tratada mediante emisario final al río Magdalena.

#### 4.4.3.2.3. Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - PSMV

De acuerdo a la información y documentos aportados en el municipio de Tenerife- Magdalena no se cuenta con Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV y tampoco permiso de vertimientos. Por lo anterior, presuntamente no se estaría dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 25 de la Ley 142 de 1994.

#### 4.4.4. ASPECTOS COMERCIALES

##### 4.4.4.1. Contrato de Condiciones Uniformes - CCU

De acuerdo con la información reportada en el Sistema Único de Información – SUI, la Empresa se encuentra en el ámbito de aplicación de la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 825 de 2017, razón por la cual, le corresponde aplicar el modelo de Contrato de Condiciones Uniformes – CCU, establecido en la Resolución CRA 873 de 2019.

La Empresa Regional de Servicios Públicos S.A. E.S.P. – SEMSA S.A. E.S.P. reportó en el Registro Único de Prestadores RUPS de esta Superintendencia, que cuenta con Contrato de Condiciones Uniformes para los servicios de acueducto y alcantarillado expedido el 16 de enero de 2015, con fecha de actualización el 15 de abril de 2019, cuenta con concepto de legalidad expedido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA No. 20200120047801 del 3 de marzo de 2020, como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 37 Información CCU - SUI



Departamento	Empresa	Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
MAGDALENA	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P.	1	22405	2021-08-31	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	5	2015-01-16	2019-04-15	SI	20200120047801	2020-03-03	

Fuente: Sistema Único de Información – SUI octubre de 2021

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA mediante radicado CRA N° 20200120047811 del 3 de marzo de 2020, del cual se anexó copia, expidió el concepto de legalidad para los servicios de acueducto y alcantarillado para el municipio de Tenerife, Magdalena.

El Contrato de Condiciones Uniformes de Plato fue allegado a este Despacho y se encuentra publicado en la página electrónica de la Empresa en el siguiente link: <https://semsaesp.com/pdf->

varios/CONTRATO%20DE%20CONDICIONES%20UNIFORMES%20TENERIFE.pdf, el cual no se encuentra suscrito, como se observa en las siguientes imágenes:

**Imagen 38 C.C.U. municipio de Tenerife, Magdalena – SEMSA E.S.P.**

**SEMSA E.S.P**  
Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P. - SEMSA E.S.P.

**Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P. - SEMSA E.S.P.**

Persona Prestadora: EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P. - SEMSA E.S.P.  
 NIT: 309.222.478-1  
 Dirección: Casa Barrio Cenasetta-Calle San Luis  
 Municipio: Tenerife  
 Vereda: Ninguna Centro Poblado Rural: Ninguno (Diligenciar si aplica)  
 Departamento: Magdalena  
 Línea de Asociación: 3106192271

**DISPOSICIONES GENERALES**

**CLAUSULA 1. OBJETO.** Este contrato tiene por objeto la prestación de servicios públicos domiciliarios por parte de la **PERSONA PRESTADORA** a un **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**, a cambio de un precio en dinero.

**CLAUSULA 2. EL SERVICIO.** La **PERSONA PRESTADORA** prestará los servicios de:  
 Acueducto  Alcantarillado

**CLAUSULA 3. INMUEBLE.** La **PERSONA PRESTADORA** prestará el servicio en un inmueble:  
 Urbano  Rural

**Parágrafo.** No habrá más de un contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble.

**CLAUSULA 4. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO -APS.** La **PERSONA PRESTADORA** prestará los servicios en la siguiente área: El área urbana del municipio de Tenerife. (Indicar nombre de la APS o hacer una descripción de la misma)

Municipio: Tenerife  
 Vereda(s): \_\_\_\_\_ Centro Poblado Rural: \_\_\_\_\_ (Diligenciar si aplica)

(...)

**SEMSA E.S.P**  
Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P. - SEMSA E.S.P.

Primer Segmento  Segundo Segmento

Nombre del estándar	Unidad	Estándar	Año base	Meta año 1	Meta año 2	Meta año 3	Meta año 4	Meta año 5	Meta año 6	Meta año 7
Micromedición	Número de suscriptores con micromedidor instalado sobre el número de suscriptores facturados promedio en el año base	100%	0%	0%	15%	30%	45%	70%	85%	100%
Continuidad para el servicio público domiciliario de acueducto	Número de días por año de prestación del servicio	Máximo 10 días sin servicio al año (97,26% de continuidad anual).	349	349	349	349	349	347	347	347

Fuente: SEMSA E.S.P.

Asimismo, la Empresa allegó evidencia de publicación del C.C.U en la Oficina de Atención al Público como se observa en las siguientes imágenes:

**Imagen 39 C.C.U.** publicado en la Oficina de Atención al Público

**OFICINA TENERIFE**

**EVIDENCIA PUBLICACION DEL CCU**



Publicación en la oficina  
con atención al público



Publicación en la página  
web o medio masivo de  
comunicación

**OFICINA TENERIFE**

**EVIDENCIA PUBLICACION DEL CCU**



Entrega a los  
usuarios en los  
trámites de solicitud  
del servicio

Fuente: SEMSA E.S.P.

**4.4.4.2. Estadística de Suscriptores**
**Tabla 16. Suscriptores acueducto – año 2020**

ACUEDUCTO AÑO 2020												
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Total Residencial	1.516	1.521	1.525	1.525	1.524	1.524	1.527	1.528	1.529	1.529	1.529	1.529
Estrato 1	1.499	1.504	1.508	1.508	1.507	1.507	1.508	1.509	1.509	1.509	1.509	1.509
Estrato 2	17	17	17	17	17	17	19	19	20	20	20	20
Estrato 3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estrato 4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estrato 5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estrato 6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total No Residencial	33	34	34	34	37	37	37	36	35	35	35	35
Comercial	17	18	18	18	20	20	20	19	18	18	18	18
Oficial	16	16	16	16	17	17	17	17	17	17	17	17
Industrial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Especial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL USUARIOS</b>	<b>1.549</b>	<b>1.555</b>	<b>1.559</b>	<b>1.559</b>	<b>1.561</b>	<b>1.561</b>	<b>1.564</b>	<b>1.564</b>	<b>1.564</b>	<b>1.564</b>	<b>1.564</b>	<b>1.564</b>

Fuente: SEMSA E.S.P.

**Tabla 17. Suscriptores alcantarillado – año 2020**

ALCANTARILLADO AÑO 2020												
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Total Residencial	1.143	1.145	1.141	1.141	1.137	1.134	1.131	1.144	1.144	1.143	1.142	1.142
Estrato 1	1.127	1.129	1.125	1.125	1.121	1.118	1.115	1.128	1.127	1.126	1.125	1.125
Estrato 2	16	16	16	16	16	16	16	16	17	17	17	17
Estrato 3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estrato 4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estrato 5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estrato 6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total No Residencial	33	34	33	33	36	36	36	35	34	34	34	34
Comercial	17	18	17	17	19	19	19	18	17	17	17	17
Oficial	16	16	16	16	17	17	17	17	17	17	17	17
Industrial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Especial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL USUARIOS</b>	<b>1.176</b>	<b>1.179</b>	<b>1.174</b>	<b>1.174</b>	<b>1.173</b>	<b>1.170</b>	<b>1.167</b>	<b>1.179</b>	<b>1.178</b>	<b>1.177</b>	<b>1.176</b>	<b>1.176</b>

Fuente: SEMSA E.S.P.

**Tabla 18. Suscriptores acueducto – año 2021**

ACUEDUCTO AÑO 2021												
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun						
Total Residencial	1.534	1.534	1.534	1.535	1.535	1.534						
Estrato 1	1.514	1.514	1.514	1.515	1.515	1.514						
Estrato 2	20	20	20	20	20	20						
Estrato 3	0	0	0	0	0	0						
Estrato 4	0	0	0	0	0	0						
Estrato 5	0	0	0	0	0	0						
Estrato 6	0	0	0	0	0	0						
Total No Residencial	35	35	35	34	34	35						
Comercial	18	18	18	18	18	18						
Oficial	17	17	17	16	16	17						
Industrial	0	0	0	0	0	0						
Especial	0	0	0	0	0	0						
<b>TOTAL USUARIOS</b>	<b>1.569</b>	<b>1.569</b>	<b>1.569</b>	<b>1.569</b>	<b>1.569</b>	<b>1.569</b>						

Fuente: SEMSA E.S.P.

**Tabla 19. Suscriptores alcantarillado – año 2021**

ALCANTARILLADO AÑO 2021												
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun						
Total Residencial	1147	1147	1147	1146	1145	1143						
Estrato 1	1.130	1.130	1.130	1.129	1.128	1.126						
Estrato 2	17	17	17	17	17	17						
Estrato 3	0	0	0	0	0	0						
Estrato 4	0	0	0	0	0	0						
Estrato 5	0	0	0	0	0	0						
Estrato 6	0	0	0	0	0	0						
Total No Residencial	34	34	34	33	33	34						
Comercial	17	17	17	17	17	17						
Oficial	17	17	17	16	16	17						
Industrial	0	0	0	0	0	0						
Especial	0	0	0	0	0	0						
<b>TOTAL USUARIOS</b>	<b>1.181</b>	<b>1.181</b>	<b>1.181</b>	<b>1.179</b>	<b>1.178</b>	<b>1.177</b>						

Fuente: SEMSA E.S.P.

En la vigencia 2020, la Empresa contaba en diciembre con un total de 1.564 suscriptores del servicio público domiciliario de acueducto de los cuales el 97,76% corresponden a residenciales de la siguiente manera: el 96,48% pertenecen al estrato 1, el 1,28% al estrato 2; el 2,24% son no residenciales de los cuales el 1,15% son comerciales y el 1,09% oficiales.

Respecto al servicio de alcantarillado, la Empresa contaba en diciembre con un total de 1.176 suscriptores de los cuales el 97,11% corresponden a residenciales de la siguiente manera: el 95,66%

pertenecen al estrato 1, el 1,45% al estrato 2; el 2,89% son no residenciales de los cuales el 1,45% son comerciales y 1,45% oficiales.

Respecto del primer semestre de la vigencia 2021, la Empresa contaba a junio con un total de 1.569 suscriptores del servicio público domiciliario de acueducto de los cuales el 97,77% corresponden a residenciales de la siguiente manera: el 96,49% pertenecen al estrato 1, el 1,27% al estrato 2; el 2,23% son no residenciales de los cuales el 1,15% son comerciales y el 1,08% oficiales.

Respecto al servicio de alcantarillado, la Empresa contaba en diciembre con un total de 1.177 suscriptores de los cuales el 97,11% corresponden a residenciales de la siguiente manera: el 95,67% pertenecen al estrato 1, el 1,44% al estrato 2; el 2,89% son no residenciales de los cuales el 1,44% son comerciales y el 1,44% oficiales.

La variación de diciembre de 2019 a junio de 2020 en el servicio público domiciliario de acueducto se dio en un aumento de 5 suscriptores que corresponde a un incremento del 0,32% y de 1 para el servicio de alcantarillado, lo que representa un incremento de 0,09% del total de suscriptores.

**Tabla 20.** Suscriptores alcantarillado – año 2021

CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Estrato 1	1.130	1.130	1.130	1.129	1.128
Estrato 2	17	17	17	17	17
Estrato 3	0	0	0	0	0
Estrato 4	0	0	0	0	0
Estrato 5	0	0	0	0	0
Estrato 6	0	0	0	0	0
Total Residencial	1.147	1.147	1.147	1.146	1.145
Industrial	0	0	0	0	0
Comercial	17	17	17	17	17
Oficial	17	17	17	16	16
Otros	0	0	0	0	0
Total NO Residencial	34	34	34	33	33
Total Suscriptores	1.181	1.181	1.181	1.179	1.178

Fuente: Sistema Único de Información – SUI – octubre 2021

Esta Dirección verificó, respecto al reporte de información de suscriptores de acueducto y alcantarillado del municipio de Tenerife en el SUI, que no existen diferencias para las vigencias del año 2020 y los primeros cinco meses de la vigencia 2021 pero la Empresa no ha efectuado el cargue correspondiente al mes de junio para el servicio de alcantarillado como se observa en la tabla anterior.

#### 4.4.4.3. Micromedición

**Tabla 21.** Micromedición año 2020

AÑO 2020	USO / ESTRATO	MEDIDORES INSTALADOS	MEDIDORES FUNCIONANDO	MEDIDORES DAÑADOS	CAMBIOS	SOLICITUDES NUEVAS
ENERO	1	1293	0	1293	0	0
	2	16	0	16	0	0
	COMERCIAL	19	0	19	0	0
	OFICIAL	15	0	15	0	0
FEBRERO	1	1293	0	1293	0	0

AÑO 2020	USO / ESTRATO	MEDIDORES INSTALADOS	MEDIDORES FUNCIONANDO	MEDIDORES DAÑADOS	CAMBIOS	SOLICITUDES NUEVAS
	2	16	0	16	0	0
	COMERCIAL	19	0	19	0	0
	OFICIAL	15	0	15	0	0
MARZO	1	1293	0	1293	0	0
	2	16	0	16	0	0
	COMERCIAL	19	0	19	0	0
ABRIL	OFICIAL	15	0	15	0	0
	1	1293	0	1293	0	0
	2	16	0	16	0	0
MAYO	COMERCIAL	19	0	19	0	0
	OFICIAL	15	0	15	0	0
	1	1293	0	1293	0	0
JUNIO	2	16	0	16	0	0
	COMERCIAL	19	0	19	0	0
	OFICIAL	15	0	15	0	0
JULIO	1	1293	0	1293	0	0
	2	16	0	16	0	0
	COMERCIAL	19	0	19	0	0
AGOSTO	OFICIAL	15	0	15	0	0
	1	1294	0	1294	0	0
	2	16	0	16	0	0
SEPTIEMBRE	COMERCIAL	18	0	18	0	0
	OFICIAL	15	0	15	0	0
	1	1294	0	1294	0	0
OCTUBRE	2	17	0	17	0	0
	COMERCIAL	17	0	17	0	0
	OFICIAL	15	0	15	0	0
NOVIEMBRE	1	1294	0	1294	0	0
	2	17	0	17	0	0
	COMERCIAL	17	0	17	0	0
DICIEMBRE	OFICIAL	15	0	15	0	0
	1	1294	0	1294	0	0
	2	17	0	17	0	0
	COMERCIAL	17	0	17	0	0
	OFICIAL	15	0	15	0	0

Fuente: SEMSA E.S.P.

**Tabla 22. Micromedición año 2021**

AÑO 2021	USO / ESTRATO	MEDIDORES INSTALADOS	MEDIDORES FUNCIONANDO	MEDIDORES DAÑADOS	CAMBIOS	SOLICITUDES NUEVAS
ENERO	1	1294	0	0	0	0
	2	17	0	0	0	0
	COMERCIAL	17	0	0	0	0
	OFICIAL	15	0	0	0	0
FEBRERO	1	1294	0	0	0	0
	2	17	0	0	0	0
	COMERCIAL	17	0	0	0	0
	OFICIAL	15	0	0	0	0
MARZO	1	1294	0	0	0	0
	2	17	0	0	0	0
	COMERCIAL	17	0	0	0	0
	OFICIAL	15	0	0	0	0
ABRIL	1	1295	0	0	0	0
	2	17	0	0	0	0
	COMERCIAL	17	0	0	0	0
	OFICIAL	14	0	0	0	0
MAYO	1	1295	0	0	0	0
	2	17	0	0	0	0
	COMERCIAL	17	0	0	0	0
	OFICIAL	14	0	0	0	0
JUNIO	1	1295	0	0	0	0
	2	17	0	0	0	0
	COMERCIAL	17	0	0	0	0
	OFICIAL	14	0	0	0	0

Fuente: SEMSA E.S.P

A continuación, se presentan los resultados del indicador de micromedición calculado por la SSPD a partir de la información suministrada por el Prestador y conforme lo indicado en la Resolución CRA 906 de 2019:

**Tabla 23. Indicador de Micromedición Nominal**

Periodo	Suscriptores	Suscriptores con medidor	Indicador
Diciembre 2020	1.564	1.343	85,87%
Junio 2021	1.569	1.343	85,60%

Fuente: SEMSA E.S.P.

**Tabla 24. Indicador de Micromedición Efectiva**

Periodo	Suscriptores con medidor	Suscriptores con medición	Indicador
Diciembre 2020	1.564	0	0,00%
Junio 2021	1.343	0	0,00%

Fuente: SEMSA E.S.P.

Una vez revisado el SUI, se tiene la siguiente información:

**Tabla 25.** Indicador de Micromedición Nominal

Periodo	Suscriptores	Suscriptores con medidor	Indicador
2020	1.555	1.347	86,62%
2021	1.569	1.348	85,91%

Fuente: SUI

**Tabla 26.** Indicador de Micromedición Efectiva

Periodo	Suscriptores con medidor	Suscriptores con medición	Indicador
2020	1.549	25	1,61%
2021	1.348	0	0,00%

Fuente: SUI

En relación con el municipio de Tenerife la micromedición nominal es del 85,91% y la efectiva es de 0,00% para el primer semestre del año 2021.

De acuerdo con la información presentada, existen diferencias menores entre los datos suministrados por la Empresa y lo reportado por la misma al SUI. No obstante, la Prestadora para las vigencias 2020 y el primer semestre de 2021 ha contado con un indicador por debajo de 95% en relación con la micromedición nominal, encontrando de esta manera, que no cumple con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

En cuanto a la micromedición efectiva este indicador se observa por debajo del 95%, es casi nulo esto es de 1,61% para la vigencia 2020 y para el primer semestre del año 2021 es de 0,00%, según datos reportados en SUI.

Respecto al laboratorio de medidores la Empresa no suministró información.

#### 4.4.4.4. Facturación y recaudo.

La Empresa presentó la siguiente información frente a la facturación y recaudo:

**Imagen 40** Facturación y recaudo año 2020

ACUEDUCTO FACTURACIÓN Y RECAUDO TOTAL - 2020					ALCANTARILLADO FACTURACIÓN Y RECAUDO TOTAL - 2020				
MES	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo	MES	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
ENERO	133.063	111.575.102	26.552.818	23,80%	ENERO	56.615	43.853.786	15.817.948	36,07%
FEBRERO	133.322	112.462.507	25.905.413	23,03%	FEBRERO	56.747	44.235.419	15.047.390	34,02%
MARZO	133.342	113.767.118	21.041.852	18,50%	MARZO	56.609	44.243.635	12.487.656	28,22%
ABRIL	133.351	114.133.320	26.371.343	23,11%	ABRIL	56.636	44.424.433	14.858.377	33,45%
MAYO	133.279	114.484.344	29.682.465	25,93%	MAYO	56.521	44.517.848	17.326.363	38,92%
JUNIO	133.177	114.748.755	34.326.239	29,91%	JUNIO	56.404	44.485.848	19.019.219	42,75%
JULIO	133.140	126.777.845	29.466.822	23,24%	JULIO	56.323	43.984.651	13.759.125	31,28%
AGOSTO	133.177	126.970.133	33.918.535	26,71%	AGOSTO	56.437	44.069.685	18.265.037	41,45%
SEPTIEMBRE	133.181	127.293.539	28.447.450	22,35%	SEPTIEMBRE	56.466	44.265.361	14.860.178	33,57%
OCTUBRE	133.208	127.643.870	34.188.279	26,78%	OCTUBRE	56.470	44.464.885	17.587.281	39,55%
NOVIEMBRE	133.234	128.136.116	33.602.399	26,22%	NOVIEMBRE	56.519	44.778.111	18.448.171	41,20%
DICIEMBRE	133.322	165.446.656	31.454.892	19,01%	DICIEMBRE	56.515	59.784.273	16.818.012	28,13%
<b>TOTAL</b>	<b>1.598.796</b>	<b>1.483.439.307</b>	<b>354.958.508</b>	<b>23,93%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>678.262</b>	<b>547.107.933</b>	<b>194.294.758</b>	<b>35,51%</b>

Fuente: SEMSA E.S.P.

Para la vigencia 2020, respecto al servicio de acueducto, la Empresa informó haber facturado para los municipios de Tenerife y Plato un total de 1'598.796 m<sup>3</sup>, que se representa en \$1.483'.439.307 y de estos recaudó \$354'958.508 que corresponde al 23,93%.

Para el servicio de alcantarillado la Prestadora indicó haber facturado 678.262 m<sup>3</sup>, lo que representa un total de \$547'107.933. El recaudo fue de \$194'294.758, lo que corresponde a un 35,51% del total de la facturación para los dos municipios de Plato y Tenerife.

Una vez analizada la información, se observa que la Empresa cuenta con un indicador de recaudo del 29,72% para la vigencia 2020 frente a los servicios de acueducto y alcantarillado el cual se clasifica como Riesgo Alto de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019.

**Imagen 41** Facturación y recaudo total año 2021 – acueducto

<b>ACUEDUCTO FACTURACIÓN Y RECAUDO TOTAL - 2021</b>				
<b>MES</b>	<b>M3 Facturados</b>	<b>\$ Facturación</b>	<b>\$ Recaudo</b>	<b>Índice de Recaudo</b>
ENERO	133.393	134.671.933	30.088.956	22,34%
FEBRERO	133.208	134.894.836	35.216.122	26,11%
MARZO	133.103	134.887.051	29.507.382	21,88%
ABRIL	133.242	135.319.751	29.921.998	22,11%
MAYO	133.282	135.689.702	33.081.411	24,38%
JUNIO	133.291	140.371.149	38.858.990	27,68%
<b>TOTAL</b>	<b>799.519</b>	<b>815.834.423</b>	<b>196.674.860</b>	<b>24,11%</b>

Fuente: SEMSA E.S.P.

En la vigencia 2021, en relación con el servicio de acueducto la Empresa informó haber facturado un total de 799.519 m<sup>3</sup>, que representa un total de \$ 815'834.423 m<sup>3</sup>, el recaudo ascendió a \$196'674.860, lo que corresponde a un 24,11%.

El indicador de recaudo para esta vigencia es del 24,11% y se clasifica como riesgo alto de conformidad con lo previsto en la Resolución CRA 906 de 2019.

Respecto del servicio de alcantarillado la Empresa no envió información.

A continuación, se presenta la información de facturación y recaudo:

**Imagen 42** Facturación y recaudo acueducto año 2020

<b>FACTURACIÓN Y RECAUDO TENERIFE</b>				
<b>MES</b>	<b>M3 Facturados</b>	<b>\$ Facturación</b>	<b>\$ Recaudo</b>	<b>Índice de Recaudo</b>
<b>Estrato 1</b>	212.638	109.667.611	67.799.615	61,82%
<b>Estrato 2</b>	1.540	1.846.511	1.531.109	82,92%
<b>Comercial</b>	1.336	4.293.633	2.319.179	54,01%
<b>Oficial</b>	2.304	4.042.864	4.492.175	111,11%
<b>Total</b>	<b>217.818</b>	<b>119.850.619</b>	<b>76.142.079</b>	<b>63,53%</b>

Fuente: SEMSA E.S.P.

El municipio de Tenerife para el año 2020 presentó 217.818 m<sup>3</sup> facturados, lo que representa un total de \$119'850.619. El recaudo fue de \$76'142.079, que corresponde al 63,53%, en el que el mayor impacto tuvo fue el suscriptor de tipo de uso oficial con un 111,11%, al parecer ha recuperado cartera.

**Imagen 43** Facturación y recaudo Total – Tenerife y Plato - acueducto año 2020

FACTURACIÓN Y RECAUDO TOTAL				
MES	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	1.187.011	758.016.273	123.694.119	16,32%
Estrato 2	271.321	392.485.071	86.836.606	22,12%
Estrato 3	82.714	172.800.315	53.700.178	31,08%
Comercial	37.370	119.610.062	53.024.761	44,33%
Industrial	576	1.681.748	453.680	26,98%
Oficial	19.804	38.845.838	37.249.164	95,89%
<b>Total</b>	<b>1.598.796</b>	<b>1.483.439.307</b>	<b>354.958.508</b>	<b>23,93%</b>

Fuente: SEMSA E.S.P.

Respecto a la facturación total de la vigencia 2020 para el servicio de acueducto correspondientes a los municipios de Tenerife y Plato para el año 2020 presentó 1'598.796 m<sup>3</sup> facturados, lo que representa un total de \$1.483'439.307. El recaudo fue de \$354'958.508, que corresponde al 23,93%.

En relación con la vigencia 2021 se presenta la siguiente información:

**Imagen 44** Facturación y recaudo de acueducto año 2021

FACTURACIÓN Y RECAUDO TENERIFE				
MES	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	105.832	58.065.113	37.778.360	65,06%
Estrato 2	833	1.025.962	931.962	90,84%
Comercial	635	2.148.875	1.593.628	74,16%
Oficial	1.128	2.035.451	2.301.253	113,06%
<b>Total</b>	<b>108.428</b>	<b>63.275.401</b>	<b>42.605.203</b>	<b>67,33%</b>

Fuente: SEMSA E.S.P.

El municipio de Tenerife para el primer semestre del año 2021 presentó 108.428 m<sup>3</sup> facturados, lo que representa un total de \$ 63'275.401. El recaudo fue de \$42'605.203, que corresponde al 67,33%. en el que el mayor impacto tuvo fue los suscriptores de tipo de uso oficial con un 113,06%, presuntamente ha recuperado cartera.

**Imagen 45** Facturación y recaudo total de acueducto año 2021 – Plato y Tenerife

FACTURACIÓN Y RECAUDO TOTAL				
MES	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	593.534	418.230.455	70.355.518	16,82%
Estrato 2	136.043	216.681.866	51.452.698	23,75%
Estrato 3	41.311	97.000.445	31.736.316	32,72%
Comercial	18.563	63.362.865	29.275.492	46,20%
Industrial	288	898.157	201.740	22,46%
Oficial	9.780	19.660.635	13.653.095	69,44%
<b>Total</b>	<b>799.519</b>	<b>815.834.423</b>	<b>196.674.860</b>	<b>24,11%</b>

Fuente: SEMSA E.S.P.

Respecto a la facturación total del primer semestre de la vigencia 2021 para el servicio de acueducto correspondientes a los municipios de Tenerife y Plato presentó 799.519 m<sup>3</sup> facturados, lo que representa un total de \$815'834.423. El recaudo fue de \$196'674.860, que corresponde al 24,11%.

Ahora, respecto a la facturación y recaudo del servicio de alcantarillado se tiene:

**Imagen 46** Facturación y recaudo alcantarillado año 2020

FACTURACIÓN Y RECAUDO TENERIFE				
USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	158.298	83.844.206	50.413.892	60,13%
Estrato 2	1.372	1.596.642	1.402.817	87,86%
Comercial	1.266	4.044.589	2.078.490	51,39%
Oficial	2.304	4.305.852	4.787.247	111,18%
<b>Total</b>	<b>163.240</b>	<b>93.791.290</b>	<b>58.682.446</b>	<b>62,57%</b>

Fuente: SEMSA E.S.P.

El municipio de Tenerife para el año 2020 presentó 163.240 m<sup>3</sup> facturados, lo que representa un total de \$ 93'791.290. El recaudo fue de \$58'682.446, que corresponde al 62,57%. en el que el mayor impacto tuvo fue los suscriptores de tipo de uso oficial con un 111,18%, al parecer ha recuperado cartera.

**Imagen 47** Facturación y recaudo total de alcantarillado año 2020 – Plato y Tenerife

FACTURACIÓN Y RECAUDO TOTAL				
MES	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	407.925	198.233.447	65.802.773	33,19%
Estrato 2	154.509	155.454.601	42.655.740	27,44%
Estrato 3	76.831	108.457.568	35.667.857	32,89%
Comercial	27.401	66.969.784	31.669.491	47,29%
Industrial	192	439.225	0	0,00%
Oficial	11.404	17.553.308	18.498.898	105,39%
<b>Total</b>	<b>678.262</b>	<b>547.107.933</b>	<b>194.294.758</b>	<b>35,51%</b>

Fuente: SEMSA E.S.P.

Respecto a la facturación total de la vigencia 2020 para el servicio de alcantarillado correspondiente a los municipios de Tenerife y Plato presentó 678.262 m<sup>3</sup> facturados, lo que representa un total de \$547'107.933. El recaudo fue de \$194'294.758, que corresponde al 35,51%.

#### 4.4.4.5. Facturas

En razón a que, el modelo de condiciones uniformes del prestador debe estar acorde con lo establecido en la Resolución CRA 873 de 2019, los requisitos de la factura que expide son evaluados de conformidad con lo determinado en la Cláusula 15 del Anexo 01 de la Resolución en comento:

**Tabla 27.** Requisitos de la factura

Requisitos	¿Cumple?
1. El nombre de la persona prestadora del servicio y su NIT.	SI
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor de los servicios.	No. No se observa diligenciado el número de identificación del medidor.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	SI
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso de los servicios.	SI
5. El período de facturación de los servicios y fecha de expedición de la factura.	No. La fecha de expedición de la factura analizada es 15 meses posterior al servicio prestado.
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	SI
7. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en la facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	No se observa
8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	No. No se observa.
9. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar, a cargo del suscriptor y/o usuario.	No se observa.
10. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos, se indicará la base promedio con la cual se liquida el consumo, establecido con base en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.	No. No se observan. Sólo advierte que el no pago da lugar a la suspensión y que contra esta decisión proceden los recursos de ley dentro de los 5 días

Requisitos	¿Cumple?
	siguientes a la factura. Situaciones que no se ajustan a la norma.
11. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, o seis periodos inmediatamente anteriores, si la facturación es mensual.	No. No se observa la comparación.
12. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad de los suscriptores y/o usuarios.	SI
13. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión de los servicios.	No. La fecha de pago oportuno es la misma de la suspensión del servicio.
14. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	No. No se observan.

Fuente: Información SEMSA

De acuerdo con lo evidenciado, no se observa que cumpla con los numerales 2, 5, 8, 10, 11, 13 y 14. Asimismo, no se observa en qué parte de la factura la empresa relaciona los numerales 7, 9, 10, 11 y 14 por lo tanto, no cumple con los requisitos indicados en la mencionada Resolución.

**Imagen 48 Factura – municipio: Tenerife**



**SEMSA E.S.P**  
EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.

NT: 900.222.479-1  
Dr: Cra 24 # 1A - 24 Ed. Bc Empresarial of. 906  
Puerto Colombia, Atlántico

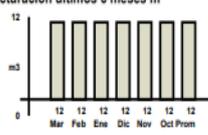
MATRICULA **5650175**  
No.FACTURA **652171**  
CODIGO **500011150540**  
Fecha pago Oportuno: **2020-05-18**  
Suspension a partir de: **2020-05-18**  
Fecha Emision **2021-08-23**  
Fecha Ultimo Pago **2020-04-24**  
Valor Ultimo Pago **19.242**  
No. Facturas Vencidas **0**

**Datos del Usuario y/o Suscriptor**

NOMBRE **JOSE MARIA MEZA PUELLO**  
DIRECCION **Mz 4 # 4-121**  
DIR.ENTREGA **Mz 4 # 4-121**  
USO **Residencial** ESTRATO **1**  
BARRIO **TENERIFE - NUEVA ESPERANZA**

**TOTAL A PAGAR 11.680**

**Facturación últimos 6 meses m<sup>3</sup>**



PERIODO **ABR-2020** DIAS **30**  
DESDE **2020-04-01** HASTA **2020-04-30**

**Datos del consumo Acueducto y Alcantarillado**

Lectura Anterior **0**  
Lectura Actual **0**  
Total consumo **12**  
Promedio **12**  
No.Medidor **0**  
Estado Medidor **Sin Medidor**

**Aviso de suspensión**

El no pago oportuno de la factura, dará lugar a la suspensión del servicio a partir de la fecha indicada en esta. Contra la decisión de suspender el servicio en mora, procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación ante la SSPD, dentro de los cinco días siguientes al recibo de esta factura.

**Facturación detallada mes**

**ACUEDUCTO**

Descripción	Cantidad	Costo		(-) Subsidio (+) Aporte	Tarifa Valor Unitario	Valor a Pagar
		Valor Unitario	Valor Total			
Cargo fijo Básico	12	4.884	4.884	-3.418	1.465	1.465
Complém.	0	1.160	13.926	-9.748	348	4.178
Suntuario	0	1.160	0	0	1.160	0
Vir.Subtotal						5.643
Vir.Aplicado						18.809
Vir.Subs/Aporte						-13.167
% Subs/Aporte						-0,70
Intereses						0
<b>SubTotal</b>						<b>5.643</b>

**ALCANTARILLADO**

Descripción	Cantidad	Costo		(-) Subsidio (+) Aporte	Tarifa Valor Unitario	Valor a Pagar
		Valor Unitario	Valor Total			
Cargo fijo Básico	12	3.285	3.285	-2.299	985	985
Complém.	0	1.404	16.851	-11.796	421	5.055
Suntuario	0	1.404	0	0	1.404	0
Vir.Subtotal						6.041
Vir.Aplicado						20.136
Vir.Subs/Aporte						-14.095
% Subs/Aporte						-0,70
Intereses						0
<b>SubTotal</b>						<b>6.041</b>

**ASEO**

Descripción	Históricos
Metros G.P.	
% Subs/Aport	
Fr.Recolección	H.TDI 1
Fr.barrido	H.TDI 2
Otros Aseo	H.TDI 3
Costo Referencia	Hist. 1
Vir.Subs/Apor	Hist. 2
Tarifa	Hist. 3
Intereses	Hist. 4
	Hist. 5
	Hist. 6
<b>SubTotal</b>	

**OTROS CONCEPTOS**

Descripción	Año/ Mes	No. Cuotas	Interés	Total	Saldo
CARTERA ANTERIOR A 202004					0,20
Ajuste a la decena					-3,78
<b>SubTotal</b>					<b>-4</b>

Esta Factura presta mérito Ejecutivo conforme a las reglas del Derecho Civil y Comercial (Art.130 ley 142 de 1994) y a las condiciones del Contrato de Prestación del Servicio.

Firma Representante Legal

**SEMSA E.S.P** NT: 900.222.479-1  
Dirección: Cra 24 # 1A - 24 Ed. Bc Empresarial of. 906  
Puerto Colombia, Atlántico

No.Factura **652171** Periodo **ABR-2020**  
No.Matricula **5650175** Nombre **JOSE MARIA MEZA PUELLO**  
No.Fact.Vencidas **0**

**TOTAL A PAGAR 11.680**



**TOTAL A PAGAR MES 11.680**




4157709002224795802005650175390000000116809620200518

Fuente: Empresa SEMSA E.S.P.

El Prestador remitió de manera independiente las siguientes imágenes, relacionándolas como el reverso de las facturas. No obstante, no es posible determinar si son estos los que se encuentran actualmente en las facturas.

**Imagen 49** Información

**PUNTOS DE PAGO**

- EFECTY TENERIFE Carrera 4 No 6-97 Barrio Centro

**VALORES DE SUSPENSIÓN, CORTE, REINSTALACIÓN Y RECONEXIÓN**

- SUSPENSIÓN: \$ 11.594
- REINSTALACIÓN: \$ 9.937
- CORTE: \$ 19.876
- RECONEXIÓN: \$ 18.219

**AVISO IMPORTANTE**

**AVISO IMPORTANTE PARA NUESTROS USUARIOS**

Señor usuario|si usted tiene una deuda con nuestra empresa por concepto de la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, le agradecemos realice el pago de manera oportuna en cualquiera de los puntos de Efecty o puede acercarse a nuestras oficinas ubicadas Carrera 4 Calle 8 – 97 Barrio Centro para lograr un acuerdo de pago con usted.

Trabajamos todos por hacer de SEMSA E.S.P una empresa comprometida con nuestros usuarios, buscamos mejorar para ofrecer un óptimo servicio cada día y esto es posible contando con su apoyo y la voluntad de pago de sus obligaciones a cargo.

Consejos uso racional de agua:	Consejos para buen uso del alcantarillado:
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cierre la llave mientras se enjabona el cuerpo y reduzca el tiempo en la ducha, si se baña en 3 minutos ahorrará 100 litros de agua por día.</li> <li>- No vacíe el sanitario sin necesidad, utilice un sistema de ahorro de agua o introduzca una botella de agua o arena en el tanque del inodoro, esto ahorra 55 litros por día.</li> <li>- Cierre el grifo mientras se enjabona las manos, afeita o cepilla los dientes (utilice un vaso). Una llave abierta consume hasta 12 litros de agua por minuto.</li> <li>- Reutilice el agua y no la bote sin antes cerciorarse de que puede tener otros usos (para el jardín, la limpieza, el sanitario, entre otros).</li> <li>- Lave el carro, moto o bicicleta con trapos húmedos o recogiendo el agua en un balde ya que con el chorro de la manguera se desperdician 20 litros de agua por minuto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Antes de lavar los platos, límpialos de grasa y de sobras de alimentos, y deposítalos en la basura.</li> <li>- Cada cierto tiempo, verter agua bien caliente con detergente por el lavadero, lavaplatos y lavamanos, así se disuelven los depósitos de grasa evitando que se tapen.</li> <li>- Conviértete en un vigía de tu comunidad para evitar el robo de tapas de los registros. Además de evitar accidentes, permiten un mejor cuidado y mantenimiento de los pozos de inspección y control.</li> <li>- Los negocios como restaurantes y estaciones de gasolina, deben construir trampas de sedimentos sólidos para evitar obstrucciones, así como los sistemas técnicos recomendados para que no ingrese a las redes grasa y otros elementos.</li> <li>- No conectar las aguas lluvias al alcantarillado, porque produce rebose.</li> </ul>

Contáctanos [www.semsaespp.com](http://www.semsaespp.com)

**Sin agua no hay vida.**  
**Cuidala y prolongarás no solo tu vida, sino la del planeta.**

Oficinas Atención al Cliente: Carrera 4 Calle 8 No 7-97 Barrio Centro

Fuente: Empresa SEMSA E.S.P.

Imagen 50 Reverso factura

**PAGUE SU FACTURA EN**

*TODOS LOS PUNTOS EFECTY Y SUPERGIROS  
DEL MUNICIPIO*

Ya iniciamos el cobro de tu factura diferida de los meses de marzo, abril, mayo y junio. Consulta la tasa de financiación, plazos, valor a pagar, saldo y otros detalles en esta factura.

Con ello damos cumplimiento a las resoluciones CRA 915, 918 y 922 DE 2020 y demás normas aplicables.

**Ya estamos en** **Instagram**

**iSíguenos!**  
**@ SEMSA ESPTENERIFE**

**AVISO IMPORTANTE**

Contáctanos:  
[clientetenerife@semsaesp.com](mailto:clientetenerife@semsaesp.com)  
Celular: 3166102271



**SEMSA S.A. E.S.P. INFORMA A SUS SUSCRIPTORES Y USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN EL MUNICIPIO DE TENERIFE-MAGDALENA, LAS TARIFAS QUE SERAN APLICADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2020**

**TARIFAS EXPRESADAS A PRECIOS DE MARZO DE 2019**



**SEMSA E.S.P.**  
EMPRESA NACIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. S.P.A.

Acueducto y Alcantarillado

VIGILADA: Superservicios

Estrato/Us	SERVICIO DE ACUEDUCTO				SERVICIO DE ALCANTARILLADO				TARIFA PLENA PAGO USUARIOS MES TOTAL
	Cargo Fijo (\$/Usuario)	Tarifa por Consumo Básico (\$/m3)	Tarifa por Consumo Complementario y Suntuario (\$/m3)	TARIFA PLENA PAGO USUARIOS ACUEDUCTO	Cargo Fijo (\$/Usuario)	Tarifa por verfilmiento Básico (\$/m3)	Tarifa por verfilmiento Complementario y Suntuario (\$/m3)	TARIFA PLENA PAGO USUARIOS ALCANTARILLADO	
Residencial 1	1.465,05	348,15	1.160,49	5.642,83	985,49	421,27	1.404,23	6.040,71	11.683,54
Residencial 2	2.930,11	696,30	1.160,49	7.804,18	1.970,97	842,54	1.404,23	7.868,73	15.672,92
Comercial	7.325,27	1.740,74	1.160,49	19.510,45	4.927,43	2.106,34	1.404,23	19.671,84	39.182,29
Oficial	4.883,52	1.160,49	1.160,49	18.809,44	3.284,95	1.404,23	1.404,23	20.135,70	38.945,14

**SUBSIDIOS / CONTRIBUCIONES**

Estrato/Us	Niveles de subsidio en cargo fijo (Acueducto y Alcantarillado)	Niveles de subsidio en consumo y verfilmiento Básico	Niveles de subsidio Aseo	Niveles de Aporte solidario Cargo Fijo, Consumo Básico, Complementario y Suntuario Acueducto y Alcantarillado y Aportes Solidarios Servicio Aseo.
Residencial 1	70%	70%	70%	No Aplica
Residencial 2	40%	40%	40%	No Aplica
Comercial	No Aplica	No Aplica	No Aplica	50%
Industrial	No Aplica	No Aplica	No Aplica	35%
Oficial	No Aplica	No Aplica	No Aplica	0%

La presente se realiza, dando cumplimiento a lo expuesto en la ley 142 de 1994, resolución CRA 403 de 2006, Resolución CRA 543 de 2011 y demás normas concordantes, referentes a información periódica a los usuarios y a la publicación de tarifas. Se toman como ciertos los factores de subsidios y aportes aprobados mediante el acuerdo del concejo N° 009 de 2017 . Factor de Indexación 3,44%.

Fuente: Empresa SEMSA E.S.P.

VI-F-004 V.1

Página 59 de 78



Imagen 51 Reverso factura

**SEMSA E.S.P.**  
Acueducto, y Alcantarillado

**VIGILADA:** **Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

Ya iniciamos el cobro de tus consumos de marzo, abril, mayo y junio. Consulta la tasa de financiación, plazos, valor a pagar, saldo y otros detalles en esta factura.  
Con ello damos cumplimiento a las resoluciones CRA 915, 918 Y 922 DE 2020 y demás normas aplicables.

Porque tu y tu familia son lo más importante para nosotros, te ofrecemos el mejor regalo, **nuestra mejor atención con mucho amor en esta Navidad.**

---

**Paga tu factura en todos los puntos**

**EFACTY**

- EFACTY TENERIFE Carrera 4 No. 6-97 Barrio Centro
- EFACTY DIMONEX Calle 10 No. 14-09 Tienda Manaure- Barrio Simón Bolívar

**SUPERGIROS**

- OFICINA PRINCIPAL Carrera 4 No. 7 -98
- INSTITUTO Carrera 8 No. 9A-36 TIENDA CUATRO ESQUINA
- SAN ISIDRO Carrera 7 No. 6 - 04 TIENDA EL MANDU
- 18 DE FEBRERO Carrera 9 No. 17 -157 ANTIGUO CASA VERDE

**Recordatorio**  
**¡Ponte al día con tu factura!**

Ok

Aprovecha esta gran oportunidad y acógete a nuestro plan de financiación. Te ofrecemos:

<b>Suscripción de acuerdos de pago</b>	✓	<b>Financiaciones</b>
<b>Negociación de intereses</b>	✓	<b>Plazos flexibles</b>

**CONTÁCTENOS**  
clientetenerife@semsaesp.com  
Celular: 3166102271

Ya estamos en **Instagram**  
**@semsaesptenerife**

Fuente: Empresa SEMSA E.S.P.

Pese a que se solicitó a la Empresa que enviara las facturas mensuales por uso y estrato en donde se observarían las dos caras del documento, la Prestadora adjuntó factura y, en forma independiente allegó algunos anversos, no se sabe a qué suscriptor pertenecen ni el período.

#### 4.4.4.6. Atención de peticiones, quejas y reclamos.

La Empresa remitió el procedimiento de “ATENCIÓN DE PQR’s (SOLICITUDES, RECLAMACIONES, QUEJAS Y RECURSOS) cuya fecha de elaboración fue el 18 de noviembre de 2019, la última modificación fue el 18 de junio de 2020.

**Imagen 52** Oficina de Atención a Usuarios



Fuente: Empresa SEMSA E.S.P.

**Imagen 53** Estadística mensual de PQR – Tenerife 2020

<b>PQR 2020 TENERIFE</b>	<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Sept</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>
Cobros por servicios no prestados	6	4	6		5	5	3	3	1	1	1	
Inconformidad con la medición del consumo	14	15	3	7	6	10	2					3
No conexión del servicio												
Cobro múltiple y/o acumulado												
Afectación ambiental								1	3			
Estrato incorrecto												
Inconformidad con el aforo												
Suspensión o corte del servicio sin previo aviso												
Estado de la infraestructura												
Clase de uso incorrecto									1			
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

Fuente: Empresa SEMSA E.S.P.

**Imagen 54** Estadística mensual de PQR – Tenerife 2021

<b>PQR 2021 TENERIFE</b>	<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Sept</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>
Cobros por servicios no prestados			1	1	1							
Inconformidad con la medición del consumo												
No conexión del servicio												
Cobro múltiple y/o acumulado												
Afectación ambiental			1									
Estrato incorrecto												
Inconformidad con el aforo												
Suspensión o corte del servicio sin previo aviso												
Estado de la infraestructura			1									
Inconformidad con el servicio a usuarios que no cuentan con un CCU formalizado												
Cobros de otros bienes o servicios en la factura no autorizados por el usuario												
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>						

Fuente: Empresa SEMSA E.S.P.

**Formatos de atención al usuario**

**Imagen 55 Formato de PQR**

		<b>EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS SA ESP</b> Nit : 900222479-1 Dirección: CALLE 6 # 8-84 Telefono: 4157295-3173708562	<b>Formato P.Q.R.</b>
<b>Tipo PQR</b>	<b>Numero PQR</b>	<b>Fecha de Registro</b>	<b>Hora Registro</b>
<b>Detalle Tramite</b>		<b>Oficina Atención</b>	
<b>Tipo Documento</b>		<b>Numero Documento</b>	
<b>Nombre</b>		<b>Dirección</b>	
<b>Telefono</b>		<b>Dirección Notificación</b>	
<b>Notificación E-Mail</b>		<b>E- Mail</b>	
<b>Barrio</b>		<b>Suscriptor</b>	
<b>Dirección Predio</b>		<b>Uso/Estrato</b>	
<b>Servicio</b>		<b>Medio</b>	
<b>Numero factura</b>		<b>Estado</b>	
<b>Detalle Tramite Otros</b>		<b>Causales Adicionales</b>	
<b>Causa Final</b>		<b>Imputable a la Empresa</b>	
<b>Pretensiones</b>			
<b>Observaciones</b>			
<p>Para notificarlo de la respuesta del P.Q.R.S. que usted interpuso, deberá presentarse en cualquiera de nuestras oficinas de atención, entre los días () y (), personalmente u otorgar poder o autorización a otra persona.</p> <p>Lo anterior, sin perjuicio de que en el trámite de la actuación sea necesaria la práctica de pruebas, la solicitud de documentos adicionales, aclaraciones, entre otros, en la forma prevista en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en concordancia con lo señalado en la Ley 142 de 1994. Para ello se informará personalmente al peticionario la duración del periodo probatorio de la actuación administrativa y el día límite de entrega de respuesta.</p> <p>Con la firma de la presente Citación, el Usuario-Peticionario permite y acepta la realización de inspecciones, visitas y todas las actividades necesarias para la consecución de los datos que le faciliten obtener una respuesta oportuna, de fondo y cumplida.</p>			
EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS SA ESP		Reclamante: 	

Fuente: Empresa SEMSA E.S.P.

#### 4.4.4.6.1. Acciones empresariales para disminuir las reclamaciones.

La Empresa informó como acciones empresariales para la disminución de reclamos para el período 2020 - 2021:

Mantenimiento preventivo a las redes de alcantarillado con vector con el objeto de evitar reboses u obstrucciones de estas. Llevó a cabo una jornada de limpieza del 13 de mayo al 11 de junio (no especificó el año).

**Imagen 56** Equipo de succión (vector)



Fuente: Empresa SEMSA E.S.P.

Campaña de concientización en el reverso de las facturas (1 – 31 de agosto) con registro fotográfico en el que muestra los desechos arrojados a la red de alcantarillado que la obstruyen y un mensaje alusivo al buen cuidado de esta.

**Imagen 57** Reverso de factura – concientización a los usuarios.



**Cuidar el Alcantarillado es  
#TareaDeTodos**

Las bolsas de basura, arena, palos, grasas, recipientes, telas y residuos arrojados a la calle puede producir taponamientos y afectaciones a tu entorno.

**¡Cuida tu entorno!**

 @semsaesptenerife

Conoce más en nuestra página web [semsaesp.com](http://semsaesp.com)

Fuente: Empresa SEMSA E.S.P.

Jornada de perifoneo en Tenerife. La Empresa la realiza cuando desea difundir mensajes para concientizar en el uso adecuado del acueducto, del alcantarillado y el pago oportuno de las facturas.

Mensajes masivos de concientización en redes sociales (Instagram) en los que la Prestadora difunde mensajes alusivos al cuidado del Municipio como de los sistemas prestados para la conducción del agua.

**Imagen 58** Mensaje en Instagram



Fuente: Empresa SEMSA E.S.P.

Información publicitaria en la oficina de atención al usuario, entregan volantes informativos sobre el cuidado del agua y las redes de alcantarillado en el municipio de Tenerife.

#### **4.4.5. ASPECTOS TARIFARIOS**

A continuación, comunicamos los resultados de la verificación realizada por parte de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a las tarifas aplicadas por la EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P., identificada en el Registro Único de Prestadores – RUPS con el ID: 22405 para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Tenerife en el departamento del Magdalena.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) en ejercicio de las funciones asignadas en el numeral 4 del artículo 6 del Decreto 1369 de 2020, realizó la verificación de aplicación del Régimen Tarifario mediante una comparación entre las tarifas aprobadas por la Entidad Tarifaria Local y las que el prestador aplica a los usuarios, tomando como referencia las tarifas informadas por la empresa y las facturas en formato PDF remitidas por el prestador mediante radicado SSPD No. 20215292339012 del 25 de agosto de 2021, así como la información reportada en SUI.

De acuerdo con la información disponible en esta Superintendencia, las tarifas de acueducto y alcantarillado que se aplican en la citada área de prestación fueron calculadas por la empresa con base en la metodología tarifaria establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico en las Resoluciones CRA 825 de 2017, CRA 844 de 2018 y 881 de 2019.

De acuerdo con lo anterior, el presente documento contiene un análisis de la aplicación tarifaria en el municipio de Tenerife, desde el mes de enero de 2019 hasta el mes de junio de 2021. Dicha revisión considera la variación mensual de tarifas aplicadas, la aplicación de los porcentajes de subsidios y contribuciones aprobados por los respectivos concejos municipales y una comparación de dichas tarifas con los valores de las facturas remitidas por el prestador, así como las reportadas en SUI.

Mediante oficio SSPD No. 20214243160361 del 5 de agosto de 2021, esta Superintendencia realizó requerimiento de información relacionada con la estructura tarifaria aplicada por la empresa para los servicios de acueducto y alcantarillado. En consecutivo SSPD No. 20215292339012 del 25 de agosto de 2021, la empresa dio respuesta al requerimiento.

##### **4.4.5.1. Variación de las tarifas**

A continuación, se presenta la variación encontrada a partir de las tarifas aplicadas que la empresa informó en la pestaña “TARIFAS” del archivo Excel denominado “Requerimiento Comercial SSPD”, para los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Tenerife, durante el periodo comprendido entre enero de 2019 hasta el mes de junio de 2021, remitidas según Radicado SSPD No. 20215292339012 del 25 de agosto de 2021.

##### **4.4.5.1.1. Servicio de Acueducto.**

Los cálculos realizados por esta Superintendencia de las variaciones de las tarifas aplicadas informadas por la empresa mediante Radicado SSPD No. 20215292339012 del 25 de agosto de 2021 y concordantes con lo aprobado por la autoridad tarifaria local en Acta 003 de 2019, se remiten en el archivo en formato Excel denominado “TA REGIONAL 2019 - 2021”. En dicho documento se dispone el histórico por estrato de las tarifas del servicio de acueducto aplicadas durante el período entre enero de 2019 y junio de 2021. Debido a que en los municipios en análisis no existen suscriptores del estrato 4, se toman como tarifas de referencia las del uso oficial, ya que tampoco reciben subsidios, ni realizan aportes solidarios, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 125 de la Ley 1450 de 2011.

#### 4.4.5.1.1.1. Variaciones Servicio de Acueducto Tenerife.

En el período 2019-5, se presenta una variación de 3,44%, sobre la cual, la empresa informa, en nota dispuesta en pestaña “TARIFAS” del archivo Excel denominado “Requerimiento Comercial SSPD”, que corresponden a la acumulación del IPC, sin embargo, no especifica el período de acumulación, ni acto de aprobación de dicho incremento.

En el período 2020-12, se presenta una variación de 3,27%, sobre la cual, la empresa informa, en nota dispuesta en pestaña “TARIFAS” del archivo Excel denominado “Requerimiento Comercial SSPD”, que corresponden a la acumulación del IPC, sin embargo, no especifica el período de acumulación, ni acto de aprobación de dicho incremento.

En el período 2020-12, se presenta una variación en las tarifas del estrato 3 del orden de -12,22% para cargo fijo y cargo por consumo, generada presuntamente por la inclusión de un factor de subsidios para dicho estrato. Sin embargo, no se evidenciaron soportes, ni observaciones al respecto. Ver Excel denominado “TA REGIONAL 2019 - 2021”

En el período 2021-6, se presenta una variación de 3,72%, sobre la cual, la empresa informa, en nota dispuesta en pestaña “TARIFAS” del archivo Excel denominado “Requerimiento Comercial SSPD”, que corresponden a la acumulación del IPC, sin embargo, no especifica el período de acumulación, ni acto de aprobación de dicho incremento.

**Tabla 28** Variación mensual tarifas acueducto. Uso Oficial – Tenerife.

ACUEDUCTO										
AÑO	MES	EST	TARIFAS APLICADAS				VARIACION MENSUAL			
			CF	VB	VC	VS	CF	VB	VC	VS
2019	1	12	4.721,11	1.121,90	1.121,90	1.121,90	-	-	-	-
2019	2	12	4.721,11	1.121,90	1.121,90	1.121,90	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	3	12	4.721,11	1.121,90	1.121,90	1.121,90	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	4	12	4.721,11	1.121,90	1.121,90	1.121,90	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	5	12	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	3,44%	3,44%	3,44%	3,44%
2019	6	12	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	7	12	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	8	12	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	9	12	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	10	12	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	11	12	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	12	12	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	1	12	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	2	12	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	3	12	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	4	12	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	5	12	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	6	12	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	7	12	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	8	12	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	9	12	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	10	12	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	11	12	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

ACUEDUCTO										
AÑO	MES	EST	TARIFAS APLICADAS				VARIACION MENSUAL			
			CF	VB	VC	VS	CF	VB	VC	VS
2020	12	12	5.043,06	1.198,40	1.198,40	1.198,40	3,27%	3,27%	3,27%	3,27%
2021	1	12	5.043,06	1.198,40	1.198,40	1.198,40	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	2	12	5.043,06	1.198,40	1.198,40	1.198,40	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	3	12	5.043,06	1.198,40	1.198,40	1.198,40	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	4	12	5.043,06	1.198,40	1.198,40	1.198,40	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	5	12	5.043,06	1.198,40	1.198,40	1.198,40	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	6	12	5.230,48	1.242,94	1.242,94	1.242,94	3,72%	3,72%	3,72%	3,72%

Fuente: SEMSA E.S.P.– Cálculos SSPD

CF: Cargo Fijo (\$/suscriptor)- CB: Consumo Básico (\$/m3)- CC: Consumo Complementario(\$/m3)- CS: Consumo Suntuario (\$/m3)

#### 4.4.5.1.2. Servicio de Alcantarillado.

Los cálculos realizados por esta Superintendencia de las variaciones de las tarifas aplicadas informadas por la empresa mediante Radicado SSPD No. 20215292339012 del 25 de agosto de 2021 y concordantes con lo aprobado por la autoridad tarifaria local en Acta 003 de 2019 se remiten en el archivo en formato Excel denominado “TA REGIONAL 2019 - 2021”, en dicho documento se dispone el histórico por estrato de las tarifas del servicio de alcantarillado aplicadas durante el período entre enero de 2019 y junio de 2021.

##### 4.4.5.1.2.1. Variaciones Servicio Alcantarillado Tenerife.

En el período 2019-5, se presenta una variación de 3,44%, sobre la cual, la empresa informa, en nota dispuesta en pestaña “TARIFAS” del archivo Excel denominado “Requerimiento Comercial SSPD”, que corresponden a la acumulación del IPC, sin embargo, no especifica el período de acumulación, ni acto de aprobación de dicho incremento.

En el período 2020-12, se presenta una variación de 3,27%, sobre la cual, la empresa informa, en nota dispuesta en pestaña “TARIFAS” del archivo Excel denominado “Requerimiento Comercial SSPD”, que corresponden a la acumulación del IPC, sin embargo, no especifica el período de acumulación, ni acto de aprobación de dicho incremento.

En el período 2020-12, se presenta una variación en las tarifas del estrato 3 del orden de -12,22% para cargo fijo y cargo por consumo, generada presuntamente por la inclusión de un factor de subsidios para dicho estrato. Sin embargo, no se evidenciaron soportes, ni observaciones al respecto. Ver Excel denominado “TA REGIONAL 2019 - 2021”

En el período 2021-6, se presenta una variación de 3,72%, sobre la cual, la empresa informa, en nota dispuesta en pestaña “TARIFAS” del archivo Excel denominado “Requerimiento Comercial SSPD”, que corresponden a la acumulación del IPC, sin embargo, no especifica el período de acumulación, ni acto de aprobación de dicho incremento.

**Tabla 29** Variación mensual tarifas alcantarillado. Uso Oficial – Tenerife

ACUEDUCTO										
AÑO	MES	EST	TARIFAS APLICADAS				VARIACION MENSUAL			
			CF	VB	VC	VS	CF	VB	VC	VS
2019	1	4	4.721,11	1.121,90	1.121,90	1.121,90	-	-	-	-
2019	2	4	4.721,11	1.121,90	1.121,90	1.121,90	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	3	4	4.721,11	1.121,90	1.121,90	1.121,90	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	4	4	4.721,11	1.121,90	1.121,90	1.121,90	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	5	4	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	3,44%	3,44%	3,44%	3,44%
2019	6	4	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	7	4	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	8	4	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	9	4	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	10	4	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	11	4	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	12	4	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	1	4	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	2	4	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	3	4	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	4	4	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	5	4	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	6	4	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	7	4	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	8	4	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	9	4	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	10	4	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	11	4	4.883,52	1.160,49	1.160,49	1.160,49	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	12	4	5.043,06	1.198,40	1.198,40	1.198,40	3,27%	3,27%	3,27%	3,27%
2021	1	4	5.043,06	1.198,40	1.198,40	1.198,40	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	2	4	5.043,06	1.198,40	1.198,40	1.198,40	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	3	4	5.043,06	1.198,40	1.198,40	1.198,40	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	4	4	5.043,06	1.198,40	1.198,40	1.198,40	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	5	4	5.043,06	1.198,40	1.198,40	1.198,40	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	6	4	5.230,48	1.242,94	1.242,94	1.242,94	3,72%	3,72%	3,72%	3,72%

Fuente: SEMSA E.S.P. – Cálculos SSPD

CF: Cargo Fijo (\$/suscriptor)- VB: Vertimiento Básico (\$/m3)- VC: Vert. Complementario(\$/m3)- VS: Vert. Suntuario (\$/m3)

#### 4.4.5.2. Comparación con facturas de servicios de acueducto y alcantarillado.

En el siguiente análisis a partir de una revisión aleatoria de las copias de facturas enviadas por la empresa y las reportadas en SUI, se presenta información relacionada con las tarifas aplicadas registradas en las facturas de los servicios de acueducto y alcantarillado suministradas por la empresa. Municipio de Tenerife Magdalena

Cotejadas las Tarifas Aplicadas entregadas por la EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P., con los valores en las facturas también suministradas por la empresa, así como las reportadas en SUI, revisadas aleatoriamente; no se encontraron diferencias en cuanto a los costos de referencias dispuestos en las facturas, como se observa en la siguiente tabla:

**Tabla 30** Tarifas aplicadas en facturas Tenerife

FACTURAS TENERIFE			TARIFAS APLICADAS				TARIFAS FACTURAS				DIFERENCIAS			
CODIGO	PERIODO	EST	ACU		ALC		ACU		ALC		ACU		ALC	
			CF	CB	CF	CB	CF	CB	CF	CB	CF	CB	CF	CB
582836	ene-20	1	4.884	1.160	3.285	1.404	4.884	1.160	3.285	1404	0	0	0	0
624913	mar-20	2	4.884	1.160	3.285	1.404	4.884	1.160	3.285	1404	0	0	0	0
703515	jun-20	11	4.884	1.160	3.285	1.404	4.884	1.160	3.285	1404	0	0	0	0
782030	sep-20	12	4.884	1.160	3.285	1.404	4.884	1.160	3.285	1404	0	0	0	0
861691	dic-20	1	5.043	1.198	3.392	1.450	5.043	1.198	3.392	1.450	0	0	0	0
912986	feb-21	2	5.043	1.198	3.392	1.450	5.043	1.198	3.392	1.450	0	0	0	0
973299	abr-21	11	5.043	1.198	3.392	1.450	5.043	1.198	3.392	1.450	0	0	0	0
1011016	jun-21	12	5.230	1.243	3.518	1.504	5.230	1.243	3.518	1.504	0	0	0	0
Variación con facturas Reportadas en SUI														
5650674	feb-19	1	4.721	1.122	3.176	1.358	4.721	1.122	3.176	1.358	0	0	0	0
370320	abr-19	2	4.721	1.122	3.176	1.358	4.721	1.122	3.176	1.358	0	0	0	0
414424	jun-19	11	4.884	1.160	3.285	1.404	4.884	1.160	3.285	1.404	0	0	0	0
451010	ago-19	12	4.884	1.160	3.285	1.404	4.884	1.160	3.285	1.404	0	0	0	0
476205	sep-19	1	4.884	1.160	3.285	1.404	4.884	1.160	3.285	1.404	0	0	0	0

Fuente: SEMSA E.S.P.

#### 4.4.5.3. Subsidios y Contribuciones.

Se debe tener en cuenta lo señalado en el artículo 125 de la Ley 1450 de 2011, en el cual se establece lo siguiente:

*“...ARTÍCULO 125. SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO. Para efectos de lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 99 de la Ley 142 de 1994, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los subsidios en ningún caso serán superiores al setenta por ciento (70%) del costo del suministro para el estrato 1, cuarenta por ciento (40%) para el estrato 2 y quince por ciento (15%) para el estrato 3.*

*Los factores de aporte solidario para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a que hace referencia el artículo 2 de la Ley 632 de 2000 serán como mínimo los siguientes: Suscriptores Residenciales de estrato 5: cincuenta por ciento (50%); Suscriptores Residenciales de estrato 6: sesenta por ciento (60%); Suscriptores Comerciales: cincuenta por ciento (50%); Suscriptores Industriales: treinta por ciento (30%). (...)*

*PARÁGRAFO 1o. Los factores de subsidios y contribuciones aprobados por los respectivos Concejos Municipales tendrán una vigencia igual a cinco (5) años, no obstante, estos factores podrán ser modificados antes del término citado, cuando varíen las condiciones para garantizar el equilibrio entre subsidios y contribuciones...”.*

En el archivo en formato Excel denominado “TA REGIONAL 2019 - 2021” se dispone el histórico por estrato de las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado, aplicadas durante el período enero de 2019 y junio de 2021 para el municipio de Tenerife, así como porcentajes de subsidios y contribuciones aplicados mes a mes.

En el municipio de Tenerife, se encuentran vigentes los porcentajes de subsidios y contribuciones aprobados por el Concejo Municipal mediante Acuerdo No. 009 de 2017, para el periodo de análisis; este fue remitido por el prestador mediante Radicado SSPD No. 20215292339012 del 25 de agosto de 2021. Verificados los porcentajes de subsidios y contribuciones para los estratos indicados, y contrastados con las tarifas aplicadas por la empresa en los servicios de acueducto y alcantarillado, se evidencia concordancia en la aplicación de estos. Sin embargo, para el periodo entre diciembre 2020 y junio 2021, se observó la incorporación de un factor de -15% para el estrato 3, del cual no se evidenció soporte, ni explicación por parte de la Empresa.

**Tabla 31** Porcentajes de subsidios y contribuciones. Tenerife

TENERIFE	Acuerdo No. 009 del 2017			
	2017-2022			
	ACU		ALC	
	CF	CB	CF	CB
1	-70%	-70%	-70%	-70%
2	-40%	-40%	-40%	-40%
IND	30%	30%	30%	30%
COM	50%	50%	50%	50%
OFI	0%	0%	0%	0%

Fuente: Fuente: SEMSA E.S.P.

#### 4.4.6. Cargos pendientes de información al Sistema Único de Información - SUI

De acuerdo con la consulta adelantada en el Sistema Único de Información- SUI, se tienen a la fecha de este informe, la siguiente relación de cargos de información pendiente:

**Tabla 32.** Cargos pendientes al SUI

AÑO	ESTADO	TOPICO											
		Administrativo	Administrativo y Financiero	Auditor	Comercial y de Gestión	Nuevo Marco Tarifario AA	Nuevos Marcos Normativos	Riesgos Acueducto	Riesgos Alcantarillado	Riesgos Aseo	Tarifario	Técnico Operativo	Total, general
2019	Pendiente	3	3	10	95		1					29	141
2020						1							1
2021		2	4		107		1	8	8	8	1	47	186

Fuente: [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui\\_adm\\_028](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028)

#### 5. Hallazgos:

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Aspectos financieros	Resolución 20061300122956	Reporte en SUI	No se observa en el reporte en SUI la evaluación y análisis financiero realizado por parte del auditor externo de gestión y resultados para la vigencia 2019 y no existe reporte alguno para la vigencia 2020.
	NIFF grupo 2-Decreto 2420 anexo 2 de 2015 –Sección 2,	Notas a los estados financieros vigencia 2020	No es claro el tratamiento dado a las cuentas por cobrar plasmadas en las

	<p>ítem 2.4. 2.7 Sección 10. Ítem 10. —4.</p>		<p>notas a los estados financieros frente a la política adoptada para el tratamiento de las mismas.</p> <p>No existe claridad en las notas a los estados financieros frente a los valores asignados como otros ingresos y gastos administrativos.</p>
	Indicadores financieros	Indicadores financieros calculados con base de la información financiera cargada en SUI.	La empresa presenta problemas de cartera, la rotación es muy baja y los días promedio de recuperación de la misma alcanzan casi siete meses.
	Inversiones	Presupuesto vigencia 2021-	Dentro del presupuesto adoptado para la vigencia 2021 no se presentaron rubros destinados a inversiones.
Aspectos técnico-operativos de acueducto.	Macromedición	Documentos aportados por el prestador.	De acuerdo a lo mencionado por el prestador en la descripción del sistema, así como en la documentación aportada, se observa que el prestador no cuenta con instrumentos de medición de caudal que permitan la captura y registro de los caudales en: la entrada y salida de la planta de tratamiento, la salida de los tanques de almacenamiento, la red de abastecimientos, en la entrada a los sectores hidráulicos, la entrada y salida de sistemas de bombeo. Por lo anterior, se estaría presentando un presunto incumplimiento a lo mencionado en el artículo 73 de la resolución 0330 de 2017, anteriormente artículo 86 de la Resolución 1096 de 2000
	Tratamiento de Lodos	Soportes documentales remitidos por el prestador	La Planta de Tratamiento de Agua Potable PTAP de Tenerife –Magdalena no cuenta con sistema de tratamiento de lodos y de acuerdo a los documentos remitidos por el prestador son vertidos al río Magdalena. Por lo anterior, se estaría generando un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 125 y 126 de la Resolución 0330 de 2017, anteriormente artículo 119 de la Resolución 1096 de 2000, numeral C 13.4.4 Disposición final de los lodos y numeral C 13.4.4.3 Descarga del anexo técnico C del RAS 2000).

	Laboratorio para el control de la calidad	Soportes documentales remitidos por el prestador	De acuerdo con el informe remitido no cuentan con los insumos químicos ya que están vencidos los químicos o reactivos para la realización de las muestras de agua. Igualmente, para el equipo de calibración no cumple con la curva de calibración adecuada; así como el Test de Jarras cuenta con avería en sus conexiones electrónicas. Por lo anterior, se estaría presentando un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 129 de la resolución 0330 de 2017, en la cual se indica que independiente de la PTAP debe contar con los equipos de monitoreo y control de operaciones como lo son los materiales, equipos requeridos para dicho monitoreo.
	Manuales y procedimientos de la operación continua y permanente de los diferentes componentes de los sistemas	Información del prestador	No cuentan con los manuales y procedimientos de la operación continua y permanente de los diferentes componentes del sistema de acueducto, los cuales deben regirse de acuerdo a los requerimientos establecidos en los planos de construcción e instalación, los manuales de operación y mantenimiento, los manuales de procesos y procedimientos, los documentos suministrados por el diseñador, constructor, fabricante y/o proveedor al entregar a la entidad contratante las obras, bienes o servicios que le fueron contratados y los estudios de optimización de los sistemas.  Adicionalmente, se informa que dichos documentos deberán estar siempre disponibles en cada uno de sus componentes. Por lo anterior, se observa un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 30 de la Resolución 0330 de 2017.
	Continuidad	Información documental aportada por el prestador	La continuidad promedio en el municipio de Tenerife - Magdalena es de 16 y 18 horas/día para los 4 sectores hidráulicos. En este orden de ideas, de acuerdo a lo establecido en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007 para el sector uno es la continuidad del servicio es Insuficiente y para el sector dos es No Satisfactorio.  Ahora bien, contrarrestado lo establecido en el literal c de la cláusula 37 del Contrato de Condiciones Uniformes en el que se indica que el servicio de acueducto se prestara con una continuidad de 20 h/d, con los resultados del indicador, presuntamente el prestador se encuentra incumpliendo lo ya estipulado en el mismo.
	Presiones en la red de acueducto	Información documental aportada por el prestador	De acuerdo a la información suministrada por el prestador para todos los sectores hidráulicos se manejan presiones inferiores a los 10 m.c.a. lo cual estaría generando un presunto incumplimiento a lo establecido en

			<p>el artículo 61 de la resolución 0330 de 2017, antiguo artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000 antiguo RAS.</p> <p>De igual manera, presuntamente se estaría incumpliendo lo establecido en el literal d de la cláusula 37 del Contrato de Condiciones Uniformes, en el que se indica que las presiones de servicio mínima será de 10 m.c.a. definido en el artículo 61 de la Resolución 330 de 2017.</p>
	Número de muestras mínimas de control de calidad del agua	Información documental aportada por el prestador	De acuerdo a la información suministrada por el prestador se observa que el prestador presuntamente no cumple con el número de muestras mínimas solicitadas de acuerdo a lo establecido en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007
	PSMV y permiso de vertimientos	Información documental aportada por el prestador	En el municipio de Plato- Magdalena no se cuenta con Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV y tampoco permiso de vertimientos. Por lo anterior, presuntamente no se estaría dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 25 de la Ley 142 de 1994
	Mantenimiento de las lagunas de oxidación o estabilización	Información aportada en video en el cual describe la operación de los sistemas, aportado por el prestador las cuales presentan el estado actual de las lagunas	Como se observa en las imágenes del video en el cual describe la operación de los sistemas, aportado por el prestador las cuales presentan el estado actual de las lagunas se observa material flotantes y crecimiento de vegetación dentro de la laguna y en las orillas de esta; por lo anterior se estaría presentando un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 218 de la Resolución 330 de 2017, la cual indica las actividades de mantenimiento que se deberá realizar a las lagunas de oxidación o estabilización.
Aspectos tarifarios Acueducto y Alcantarillado	Tarifas aplicadas acueducto y alcantarillado enero 2019 – junio 2021. Resolución CRA 825 de 2017.	-Radicado 20215292339012 del 25 de agosto de 2021  -SUI  -Formato tarifas aplicadas  -Formato Facturas PDF	Se evidencia variación en las tarifas aplicadas para cargo fijo y cargo por consumo de acueducto. Para alcantarillado no se observa soporte.  Se observa inclusión de porcentaje de subsidio al estrato 3 del -15% para el periodo diciembre 2020 – junio 2021, el cual no coincide con el Acuerdo No. 009 de 2017.
Aspectos Comerciales	Micromedición. Numeral 9.1 del artículo 9 y el 146 de la Ley 142 de 1994.	Información de la Empresa y reporte en el SUI	La micromedición nominal es de 85,91% y la efectiva es del 0,00% en razón a que ningún medidor funciona
	Recaudo. Resolución CRA 906 de 2019. Clasificación del nivel	Información de la Empresa.	Recaudo promedio en los municipios de Tenerife y Plato de los servicio de acueducto y alcantarillado para el año 2020 fue de 27,05% y, para acueducto en el

 <b>Superservicios</b> Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	<b>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN          ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</b>	
--	---	---

	de riesgo de la Empresa		primer semestre de 2021 se ubicó en 24,11%.
	Factura. la Cláusula 16 Anexo 01 de la Resolución CRA 768 de 2016	Información de la Empresa.	No se observa que cumpla con los numerales 2, 5, 9, 10, 11, 12 y 14 ni en qué parte de la factura relaciona los numerales 7, 8, 10, 11, 12, 14 y 15.
Sistema Único de Información SUI	Reporte de Información	Reporte SUI – Formatos y formularios	Pendientes de reporte al SUI 328 formatos y formularios.

## 6. Acciones correctivas definidas:

Ninguna a la fecha

## 7. Conclusiones

### Aspectos Administrativos

- No se observa en el reporte en SUI, la evaluación y análisis financiero realizado por parte del Auditor Externo de Gestión y Resultados.

### Aspectos Financieros

- El vigilado actualmente se encuentra al día en el reporte de información financiera al Sistema Único de Información – SUI.
- La empresa presenta deficiencia frente al manejo de la cartera, su rotación es considerable y los días promedio de recuperación alcanzan casi 7 meses. Presenta un endeudamiento de más del 75% del Patrimonio. De los recursos recibidos por la prestación de los servicios el 78,67% provienen del recaudo de los subsidios y el 21,32% del recaudo de los usuarios.
- Para la vigencia 2021 dentro del presupuesto no se proyectaron recursos para inversiones.

### Aspectos técnico-operativos

- Se observa en el Sistema Único de Información SUI que a la fecha el prestador no ha reportado información de las estructuras que componen el sistema de acueducto para el municipio de Tenerife – Magdalena, la información que se encuentra solo está para el municipio de Pivijay.
- En el sistema de aducción no se observa instalación de instrumentos de macromedición para poder medir el caudal captado, que posteriormente ingresa a la PTAP; lo cual estaría generando un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la Resolución 0330 de 2017; igualmente dentro de los documentos aportados no se observa información correspondiente al mantenimiento de accesorios en la aducción como se menciona en el artículo 94 de la resolución 0330 de 2017.
- La Planta de Tratamiento de Agua Potable - PTAP del municipio de Tenerife - Magdalena su capacidad inicial de producción era de **20** Lts/seg y posteriormente se realizó una ampliación a la capacidad máxima de **35** Lts/seg, siendo estas últimas las condiciones actuales de la planta.
- El prestador no cuenta con instrumentos de medición de caudal que permitan la captura y registro de los caudales en: la entrada y salida de la planta de tratamiento, la salida de los tanques de almacenamiento, la red de abastecimientos, en la entrada a los sectores hidráulicos, la entrada y salida de sistemas de bombeo. Por lo anterior, se estaría presentando un presunto

incumplimiento a lo mencionado en el artículo 73 de la resolución 0330 de 2017, anteriormente artículo 86 de la Resolución 1096 de 2000.

- La Planta de Tratamiento de Agua Potable PTAP de Tenerife –Magdalena no cuenta con un sistema de tratamiento de lodos son vertidos al río Magdalena. Por lo anterior, se estaría generando un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 125 y 126 de la Resolución 0330 de 2017, anteriormente artículo 119 de la Resolución 1096 de 2000 (Igualmente los numerales C.11.7.2.4 el cual indicaba “Debe llevarse un control periódico sobre el manto de lodos que se va formando realizando continuamente la recolección y disposición adecuada de estos”, C.13.4.4 Disposición final de los lodos y C.13.4.4.3 Descarga del anexo técnico C del RAS 2000).
- La PTAP Tenerife-Magdalena cuenta con un laboratorio para el control de la calidad del agua durante el proceso de tratamiento, sin embargo, los químicos o reactivos se encuentran vencidos para la realización de las muestras de agua. Igualmente, para el equipo de calibración no cumple con la curva de calibración adecuada; así como el Test de Jarras cuenta con avería en sus conexiones electrónicas. Por lo anterior, se estaría presentando un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 129 de la resolución 0330 de 2017, en la cual se indica que independiente de la PTAP debe contar con los equipos de monitoreo y control de operaciones como lo son los materiales, equipos requeridos para dicho monitoreo.
- No se cuentan con los manuales y procedimientos de la operación continua y permanente de los diferentes componentes del sistema de acueducto, los cuales deben regirse de acuerdo a los requerimientos establecidos en los planos de construcción e instalación, los manuales de operación y mantenimiento, los manuales de procesos y procedimientos, los documentos suministrados por el diseñador, constructor, fabricante y/o proveedor al entregar a la entidad contratante las obras, bienes o servicios que le fueron contratados y los estudios de optimización de los sistemas, presuntamente incumpliendo el artículo 30 de la Resolución 0330 de 2017,
- La continuidad promedio en el municipio de Tenerife - Magdalena es de 16 a 18 horas/día para los cuatro sectores hidráulicos presuntamente incumplimiento lo establecido en el artículo 18 de la Resolución 2115, y lo establecido en la cláusula 37 del Contrato de Condiciones Uniformes en el que se indicó una continuidad de 20 h/d.
- En todos los sectores hidráulicos se manejan presiones inferiores a los 10 m.c.a. lo cual estaría generando un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 61 de la resolución 0330 de 2017, antiguo artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000 antiguo RAS. De igual manera, presuntamente se estaría incumpliendo lo establecido en el literal d de la cláusula 37 del Contrato de Condiciones Uniformes, en el que se indica que la presión de servicio mínima será de 10 m.c.a. definido en el artículo 61 de la Resolución 330 de 2017.
- El Índice de Agua No Contabilizada IANC oscila entre 68 y el 77 %, lo cual supera las pérdidas máximas totales del 30% como lo establece el reglamento técnico de aguas y saneamiento básico RAS.
- Presuntamente el prestador no cumple con el número de muestras mínimas solicitadas de acuerdo a lo establecido en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007.
- En el municipio de Tenerife - Magdalena no se cuenta con Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV y tampoco permiso de vertimientos. Por lo anterior, presuntamente no se estaría dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 25 de la Ley 142 de 1994.
- De acuerdo con lo observado por esta Dirección Técnica en los videos suministrados de la operación de las lagunas de oxidación por parte del prestador, se observa en los mismos material flotante y crecimiento de vegetación dentro de la laguna y en las orillas de esta; por lo anterior se estaría presentando un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 218

de la Resolución 330 de 2017, la cual indica las actividades de mantenimiento que se deberá realizar a las lagunas de oxidación o estabilización.

### **Aspectos Comerciales**

- El Contrato de Condiciones Uniformes del Municipio de Tenerife no se encuentra suscrito. No obstante, cuenta con concepto de legalidad de la CRA expedido el 3 de marzo de 2020.
- El Prestador no ha cargado al SUI la información de los suscriptores de alcantarillado correspondiente al mes de junio de 2021.
- La Empresa tiene una micromedición inferior al 95%; el indicador de micromedición nominal para la vigencia 2020 y el primer semestre de 2021 es de 86,62% y 85,91% respectivamente por lo que presuntamente incumple con lo establecido en el numeral 9.1 del artículo 9 y el 146 de la Ley 142 de 1994. A su vez la micromedición efectiva para la vigencia 2020 es del 1,61% y, para el primer semestre del año 2021 es del 0,00%, según datos reportados en el SUI.
- Respecto a los servicios de acueducto y alcantarillado, para los municipios de Tenerife y Plato, la Empresa cuenta con indicadores de recaudo para el año 2020 de 23,93% para acueducto y del 35,51% para alcantarillado, obteniendo una media del 27,05%. Respecto al servicio de acueducto para la vigencia del año 2021, la Prestadora cuenta con indicador de recaudo de 24,11%, resultados que la clasifican en Riesgo Alto de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019.
- La Empresa incumple con los requisitos de la factura de conformidad con lo establecido en la Cláusula 15 Anexo 01 de la Resolución CRA 873 de 2019. No se observa que cumpla con los numerales 2, 5, 8, 10, 11, 13 y 14 ni en qué parte de la factura relaciona los numerales 7, 9, 10, 11 y 14.
- Durante el período de análisis se presentaron variaciones en las tarifas aplicadas de distintos meses, a las que el prestador indicó que correspondieron a indexaciones por IPC, sin embargo, no se presentaron los soportes respectivos.
- Se evidencia una correcta aplicación de las tarifas reportadas e informadas por la Empresa, en relación a las dispuestas en las Facturas emitidas a los usuarios del municipio de Tenerife.

**4. Medidas recomendadas que pudiera ser oportuno o pertinente aplicar: N/A**

**5. Responsables de la realización**

#### **Responsable General**

##### **Director**

Víctor Hugo Arenas Garzón – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

##### **Coordinadora**

Johanna Milena Cortés Quiroga

##### **Asesores**

Alejandra Cajiao Manjarrez – Asesora – DTGAA

Juan Felipe Rojas Vargas- Profesional Especializado- DTGAA

#### **Equipo de evaluación.**

Adriana Moreno Pineda

Ivonne Tangarife Torres

Mery Constanza Rojas Fierro

Wilmer David Bula Torres

**6. Anexos:** Tarifas aplicadas 2019-2020